

SOCIÉTÉ  
D'HABITATION  
DU QUÉBEC

RAPPORT  
ANNUEL  
DE GESTION

2010/2011



*Le projet Réveil à New Richmond en Gaspésie,  
un OSBL de 28 logements pour les personnes âgées  
en légère perte d'autonomie.*

Québec 

Le Rapport annuel de gestion 2010-2011 a été réalisé  
par la Société d'habitation du Québec.

Aile Saint-Amable, 3<sup>e</sup> étage  
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau  
Québec (Québec) G1R 5E7  
Téléphone : 418 643-4035  
[www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca)

#### COORDINATION DU CONTENU ET DES DONNÉES STATISTIQUES

Direction de la planification, de la recherche et du développement

#### COORDINATION DE L'ÉDITION

Direction des communications

#### CONCEPTION GRAPHIQUE

Marlène Tremblay

#### MISE EN PAGE

Diane Trottier

#### PHOTOGRAPHIE

Xavier Dachez

ISSN 1709-5077 (version imprimée)

ISSN 1913-3456 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec, 2011

La Société d'habitation  
du Québec souscrit aux principes  
de développement durable et de  
sauvegarde de l'environnement.  
C'est pourquoi la présente publication est  
imprimée en quantité très limitée  
sur du papier Enviro100, 100 % recyclé  
et de postconsommation.

Pour les mêmes raisons, la mise en page  
a été optimisée de façon à éliminer  
les marges perdues, les importantes  
masses d'encre et les grands espaces  
vierges, à limiter le nombre de couleurs  
et à réduire les interlignes  
et les caractères.



**BÂTISSONS  
ENSEMBLE  
DU MIEUX-  
VIVRE**

Note : En vue d'alléger le texte, la forme masculine désigne les femmes et les hommes.

## COUP D'ŒIL SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ORGANISATION	2010-2011	2009-2010
Nombre d'employés	406	379
Budget total (en milliers de dollars)	730 697 \$	696 599 \$
budget consacré aux programmes d'aide	692 252 \$	658 059 \$
frais d'administration	38 445 \$	38 540 \$
Nombre d'habitations à loyer modique	7 287	7 250
Nombre d'appels traités par les préposés du Centre des relations avec la clientèle	32 259	
Nombre de visites du site Web	389 708	325 724

## INTERVENTIONS AUPRÈS DES MÉNAGES QUÉBÉCOIS

Habitations à loyer modique (HLM) public et privé <sup>1</sup>	73 452	73 378
AccèsLogis Québec – phases I et II <sup>2</sup>	18 507	16 329
Logement abordable Québec <sup>2</sup>	8 490	8 380
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées	1 171	1 144
Logements adaptés pour les aînés autonomes	926	891
Allocation-logement <sup>3</sup>	106 444	110 600
Supplément au loyer <sup>1</sup>	21 472	20 614
Rénovation Québec	7 106	7 992
RénoVillage	2 038	2 377
Réparations d'urgence	405	414
Amélioration des maisons d'hébergement	114	52
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	124	257
<b>Total<sup>4</sup></b>	<b>240 249</b>	<b>242 428</b>

## PROGRAMMES D'AIDE AUX ORGANISMES

Nombre d'organismes subventionnés – soutien à la mission globale (PAOC)	44	44
Nombre de projets soutenus par l'entremise de l'Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)	74	58

## PROGRAMME D'APPUI À L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE

Nombre de projets subventionnés	19	18
---------------------------------	----	----

1. Période de 12 mois se terminant le 31 décembre.

2. Logements livrés depuis le début du programme (ACL : 1997, LAQ : 2002).

3. Période de 12 mois s'étendant du 1<sup>er</sup> octobre au 30 septembre.

4. Certains ménages qui reçoivent un supplément au loyer bénéficient également d'une autre forme d'aide au logement.

## TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE .....	3
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL .....	3
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	4
MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL .....	5
DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS .....	7
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE .....	7
FAITS SAILLANTS 2010-2011 .....	8
SECTION 1 – LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC .....	9
SECTION 2 – LES RÉSULTATS .....	15
LE PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011 .....	16
SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011 .....	17
ORIENTATION 1 – AIDER LES MÉNAGES À ACCÉDER OU À CONSERVER UN LOGEMENT ADÉQUAT .....	18
ORIENTATION 2 – FAVORISER UN HABITAT ET UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ .....	23
ORIENTATION 3 – SOUTENIR L'AMÉLIORATION CONTINUE EN HABITATION .....	32
PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS .....	39
LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS .....	40
SECTION 3 – LES RESSOURCES .....	44
SECTION 4 – LES ÉTATS FINANCIERS .....	49
SECTION 5 – LES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES .....	65
Accès aux documents et protection des renseignements personnels .....	65
Développement durable .....	66
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration .....	73
Éthique et déontologie .....	73
Exercice du pouvoir d'exception aux conditions ou aux règles d'attribution .....	74
Plan d'action gouvernemental – la diversité : une valeur ajoutée .....	74
Politiques touchant le personnel .....	75
Politique de financement des services publics .....	78
Suites données aux recommandations du Vérificateur général du Québec .....	78
ANNEXE 1 – PROGRAMMES DE LA SHQ .....	82
ANNEXE 2 – PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SHQ .....	85
ANNEXE 3 – CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC .....	87
ANNEXE 4 – DONNÉES COMPLÉMENTAIRES .....	88





MESSAGE DU MINISTRE  
DES AFFAIRES MUNICIPALES,  
DES RÉGIONS  
ET DE L'OCCUPATION  
DU TERRITOIRE

Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale du Québec  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2010-2011. Il constitue la dernière reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2008-2011 de la Société.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire,

LAURENT LESSARD

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE  
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Laurent Lessard  
Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Ministre,

Nous vous transmettons le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2010-2011.

Dans son rapport, la Société rend compte des résultats obtenus au terme de la période couverte par le Plan stratégique 2008-2011 et intègre les états financiers vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre considération distinguée.

La présidente du conseil d'administration,

Le président-directeur général,

GINETTE FORTIN  
Québec, septembre 2011

WILLIAM JOHN MACKAY  
Québec, septembre 2011



## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Je suis fière de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Société d'habitation du Québec.

Vous constaterez, à la lecture de ce document qui expose les réalisations marquant la dernière année couverte par le Plan stratégique 2008-2011, que nous avons investi beaucoup d'efforts et d'énergie pour continuer à remplir notre mission.

Durant l'exercice financier 2010-2011, la Société d'habitation du Québec a aidé plus de 240 000 ménages partout au Québec grâce à ses diverses interventions.

Au chapitre des réalisations qui méritent d'être soulignées, mentionnons qu'en 2010-2011, la Société d'habitation du Québec a permis à plus de 94 000 ménages à faible revenu d'avoir accès à un logement social ou communautaire. Il s'agit d'une augmentation de plus de 2 000 ménages par rapport à l'année précédente.

De plus, ce sont 273,5 millions de dollars qui ont été consacrés aux travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation du parc de HLM.

Enfin, soulignons que la Société d'habitation du Québec a soutenu financièrement la rénovation de plus de 9 700 logements privés.

Ces résultats témoignent assurément de la participation active du personnel et des partenaires de la Société d'habitation du Québec. Je profite de l'occasion pour les remercier chaleureusement de leur précieuse collaboration.

Je tiens également à souligner le travail et l'engagement des membres du conseil d'administration et de la haute direction de la Société d'habitation du Québec. Je suis particulièrement fière des liens de coopération qui se sont tissés entre nous au fil des mois. Ces liens ont donné lieu à une grande synergie qui a été profitable pour l'avancement de plusieurs dossiers stratégiques.

Finalement, je remercie le ministre responsable de l'habitation, M. Laurent Lessard, pour la confiance manifestée envers la Société d'habitation du Québec et pour le soutien accordé à la réalisation de nos projets d'envergure actuels et futurs.

Ensemble, nous avons contribué à améliorer les conditions de vie des ménages québécois et nous entendons poursuivre sur cette lancée au cours des prochaines années.

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN  
Québec, septembre 2011



## MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2010-2011, dernière année couverte par le plan stratégique triennal déposé en 2008, a été une période riche en réalisations de toutes sortes, comme en font foi les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*.

Ces excellents résultats, dont nous sommes très fiers, témoignent de la participation active du personnel de la Société d'habitation du Québec et de la précieuse collaboration de ses partenaires, que je remercie chaleureusement.

Ce rapport annuel de gestion met en lumière des données clés qui nous permettent de constater que nous avons atteint, voire surpassé, la majorité des objectifs fixés lors de notre dernière planification stratégique.

Plusieurs accomplissements des dernières années méritent également d'être soulignés. Je pense particulièrement à la réalisation de près de 26 000 logements communautaires, à l'augmentation du budget consacré au remplacement, à l'amélioration et à la modernisation du parc de HLM, qui est passé de 105 millions de dollars en 2007 à près de 274 millions de dollars en 2010, à la poursuite et à l'accroissement du nombre de nos interventions en logement social au Nunavik ainsi qu'à la mise en place du cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social. Mentionnons également que nous avons atteint les objectifs gouvernementaux en matière de réduction des dépenses.

De plus, la Société d'habitation du Québec a entamé une profonde transformation de ses processus de travail et de la façon de gérer ses programmes et ses services. Cette remise en question s'est notamment concrétisée par la mise en place de 34 centres de services à qui nous avons délégué une partie de nos mandats opérationnels. Couronnée d'un franc succès, cette démarche complexe a été effectuée de façon harmonieuse grâce à la collaboration de tous les partenaires appelés à y participer.

Je le réitère : ces résultats sont le fruit du travail d'une équipe formidable, mobilisée et déterminée à mener à bien la mission sociale extrêmement importante de la Société d'habitation du Québec, qui consiste à aider les ménages démunis à améliorer leur qualité de vie.

La dernière année a également été marquée par la réflexion relative à la préparation du prochain plan stratégique. Soulignons, au passage, quelques-unes des grandes orientations de ce plan stratégique 2011-2016 qui permettront à la Société d'habitation du Québec de consolider son rôle de chef de file en habitation au Québec.

D'abord, comme le mentionnait le ministre des Finances du Québec, M. Raymond Bachand, à l'occasion du discours sur le budget 2011-2012, la Société d'habitation du Québec se penchera sur l'ingénierie financière des investissements en logement social et communautaire. Pour ce faire, elle étudiera de nouvelles approches pour améliorer le financement de l'habitation communautaire et maximiser les retombées de nos investissements en cette matière. Les partenaires du milieu, notamment les entreprises d'économie sociale, seront consultés au cours de ces travaux.

Véritable référence en habitation nordique et partie prenante du Plan Nord du gouvernement du Québec, la Société d'habitation du Québec poursuivra également, et avec vigueur, ses interventions en logement social au Nunavik afin d'améliorer la qualité de vie, la santé et le mieux-être des communautés inuites.

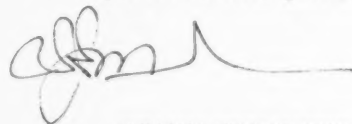
En plus de poursuivre la transformation organisationnelle qui vise à améliorer les services offerts à sa clientèle, la Société d'habitation du Québec déploiera des efforts importants, au cours des cinq prochaines années, afin d'accroître le nombre et la variété de ses projets de recherche, et ce, dans le but de mieux orienter ses interventions en fonction des besoins réels des ménages québécois.

De plus, nous mettrons en valeur l'expertise précieuse développée par la Société d'habitation du Québec, dont la notoriété dépasse déjà les frontières du Québec. En 2011, à titre d'exemple, nous serons l'hôte du Colloque sur l'habitat adapté organisé à l'occasion des Entretiens Jacques Cartier, une activité d'envergure internationale qui mobilisera quelque 3 500 universitaires, décideurs et personnalités politiques de haut niveau en provenance d'une vingtaine de pays d'Amérique, d'Europe et d'Asie.

Plus que jamais, nous savons que l'habitation est déterminante pour le développement durable d'une société, et ce, tant sur le plan de la trame architecturale, sociale ou environnementale, que sur le plan des retombées économiques engendrées par les investissements dans ce domaine. C'est pourquoi, forts de l'expérience de ceux qui nous ont précédés, inspirés par les grandes réalisations des 40 dernières années et animés par les profondes réflexions actuelles, nous travaillons maintenant à dessiner la Société d'habitation du Québec des prochaines décennies.

C'est un projet emballant auquel sont invités à participer tous les membres du personnel de la Société d'habitation du Québec ainsi que ses partenaires, car c'est ensemble que nous pourrons bâtir du mieux-vivre pour tous les Québécois et toutes les Québécoises.

Le président-directeur général,



WILLIAM JOHN MACKAY  
Québec, septembre 2011

## DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

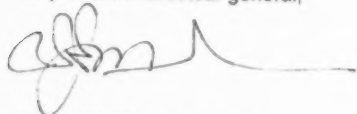
À titre de président-directeur général, j'ai la responsabilité d'assurer l'exactitude des données contenues dans ce rapport annuel de gestion.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, les mandats et les orientations de la Société pour la dernière année que couvre le Plan stratégique 2008-2011. Il porte sur l'ensemble des actions entreprises, expose les résultats atteints et les données qu'il contient sont fiables.

Un examen sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été effectué par la Direction de la vérification interne. Un rapport de validation a été produit à cet effet.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport présente fidèlement la situation de la Société au 31 mars 2011.

Le président-directeur général,



WILLIAM JOHN MACKAY  
Québec, septembre 2011

## RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur William John MacKay  
Président-directeur général  
Société d'habitation du Québec

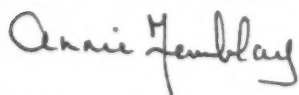
Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Société d'habitation du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux normes internationales sur la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par la Société. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée et contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Société.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Société d'habitation du Québec ne sont pas, à tous égards, importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,



ANNIE TREMBLAY, CGA, Adm. A., MAP  
Québec, septembre 2011



## FAITS SAILLANTS 2010-2011

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE  
L'ANNÉE 2010-2011

- 94 289 ménages à faible revenu ont bénéficié de logements sociaux et communautaires, soit 2 362 ménages de plus que l'année précédente.
- 81 % des 32 000 logements communautaires annoncés par le gouvernement du Québec ont été livrés ou étaient en voie de réalisation.
- 273,5 millions de dollars ont été versés aux organismes pour les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation du parc d'habitations à loyer modique (HLM).
- Le nombre de ménages bénéficiant d'un logement communautaire ou abordable grâce aux programmes AccèsLogis Québec (phase II) et Logement abordable Québec a augmenté de 30 %, passant de 16 002 en 2008 à 20 837 en 2011.
- Plus de 9 700 logements privés ont obtenu une aide financière à la rénovation.
- Le site Web du Centre d'expertise en habitation du Québec a été mis en ligne en décembre 2010 et un site destiné aux membres du Regroupement technologique en habitation du Québec a été mis en ligne en février 2011.

BILAN DU PLAN  
STRATÉGIQUE 2008-2011

**L'ensemble des objectifs visés  
par le Plan stratégique 2008-2011 a été atteint.**

## LOGEMENTS AU NUNAVIK

- Réalisation de 308 logements au terme de l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik pour la période 2005-2010.
- Environ 340 logements additionnels sont prévus au Nunavik dans le contexte du renouvellement de l'entente pour 2010-2015.

## SERVICES À LA CLIENTÈLE

Inauguration, en septembre 2010, du nouveau Centre des relations avec la clientèle qui, en plus d'offrir des services aux citoyens, assiste les partenaires de l'habitation sociale.

DÉVELOPPEMENT DURABLE – CADRE  
DE GESTION ENVIRONNEMENTALE

Adoption d'un cadre de gestion environnementale qui permettra de réduire considérablement les effets qu'ont sur l'environnement les activités administratives de la SHQ ainsi que les travaux de construction et de rénovation de logements.



## SECTION 1



- ◆ facilite l'accès des citoyens du Québec à la propriété;
- ◆ promeut l'amélioration de l'habitat.

Par ailleurs, la SHQ adhère aux orientations gouvernementales, particulièrement en ce qui a trait au développement durable, à la solidarité et à l'inclusion sociale.

### Vision

La SHQ a pour vision d'être un bâtisseur de mieux-vivre en habitation.

### Clientèle

La SHQ soutient les ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. Sa clientèle comprend toute personne ou organisation qui entreprend elle-même, ou par l'intermédiaire d'un représentant, une démarche pour obtenir un service de la SHQ, soit directement soit par l'entremise d'un de ses partenaires. Elle comprend également toute personne ou organisation qui bénéficie d'un tel service.

### Services offerts

La SHQ offre des services d'aide et de soutien en matière de logement au moyen de différents programmes qui sont sommairement décrits à l'annexe 1 du présent rapport. Leur présentation détaillée ainsi que celle des ménages qui y sont admissibles sont disponibles sur le site Web de la SHQ à l'adresse [www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca).

Le logement social et communautaire est accessible par l'entremise des programmes Habitations à loyer modique (HLM) public et privé, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Ces programmes permettent à un grand nombre de ménages dans le besoin, y compris ceux qui vivent au nord du 55<sup>e</sup> parallèle, d'avoir accès à un logement.

## LA SOCIÉTÉ

Principal organisme gouvernemental responsable de l'habitation sur le territoire québécois, la SHQ contribue par ses actions au mieux-vivre des citoyens du Québec.

### Mission

Pour mener à bien sa mission, qui consiste à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement, la SHQ :

- ◆ avise le ministre des besoins, des priorités et des objectifs à atteindre dans tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- ◆ stimule les initiatives publiques et privées ainsi que la concertation dans le milieu de l'habitation;
- ◆ offre des logements à loyer modique aux citoyens du Québec;
- ◆ favorise l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;

Par le Programme d'amélioration des maisons d'hébergement et AccèsLogis Québec (volet 3), la SHQ soutient aussi les ménages et les personnes qui éprouvent des besoins particuliers, comme les sans-abri ou les victimes de violence familiale.

Les personnes qui ont des limitations fonctionnelles peuvent bénéficier d'un soutien financier en vue d'adapter leur domicile grâce aux programmes Adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes.

Par l'entremise du programme Allocation-logement et du Programme de supplément au loyer, une aide financière peut être consentie aux personnes qui n'ont pas la capacité de payer le loyer d'un logement adéquat.

L'aide aux initiatives sociales et communautaires permet à des offices d'habitation, à des organismes communautaires et à des associations de bénéficier d'une aide financière aux fins de soutien, d'encadrement et d'animation de leur milieu.

L'amélioration des conditions d'habitation touche une clientèle plus diversifiée. L'aide offerte par les programmes Rénovation Québec, RénoVillage, Réparations d'urgence et Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite prend la forme d'une subvention pour couvrir les dépenses d'immobilisation ou les frais de réparations. De plus, le Plan québécois des infrastructures (PQI) prévoit des sommes importantes pour l'amélioration des HLM.

La SHQ contribue en outre à stimuler l'essor de l'industrie. Par ses recherches, elle favorise l'enrichissement du savoir et offre au public les services d'un centre de documentation spécialisé en habitation.

## Partenaires et mandataires

La SHQ intervient en matière de logement en collaboration avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Elle s'appuie sur un réseau bien établi de partenaires et de mandataires parmi lesquels figurent :

- ✦ les offices d'habitation;
- ✦ les coopératives d'habitation;
- ✦ les organismes d'habitation sans but lucratif;
- ✦ les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- ✦ les groupes de ressources techniques;
- ✦ les ministères et les organismes gouvernementaux;
- ✦ les organismes communautaires;
- ✦ les regroupements, associations, unions municipales et autres organismes du milieu de l'habitation;
- ✦ les intervenants de l'industrie;
- ✦ les institutions financières;
- ✦ les regroupements représentant les divers segments de la clientèle.

La réussite de certains de nos programmes repose également sur la contribution financière de nos partenaires. L'annexe 1, qui porte sur les programmes de la SHQ, souligne l'apport de ces organismes.

## LA GOUVERNANCE

La SHQ relève du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Elle est assujettie à plusieurs lois et règlements (annexe 2), et principalement à la Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8) et à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02).

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les affaires de la SHQ sont administrées par un conseil d'administration composé de neuf membres, dont la présidente du conseil et le président-directeur général de la SHQ. Le gouvernement nomme les membres du conseil d'administration. Celui-ci établit notamment les orientations stratégiques de la SHQ et s'assure de leur mise en application. Il a également la responsabilité d'adopter les plans d'action et de superviser la conduite des affaires de l'organisation. Les décisions de la SHQ lui sont imputables devant le gouvernement.

Deux comités soutiennent les travaux du conseil d'administration, le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines (CGERH) et le comité de vérification (CV).

Au 31 mars 2011, le conseil d'administration était formé équitablement de femmes et d'hommes ayant une connaissance des groupes cibles qui composent la société québécoise et qui constituent la clientèle de la SHQ.

<b>Ginette Fortin, FCGA</b> Présidente du conseil d'administration Nomination: 30 janvier 2007 Nomination à titre de présidente: 1 <sup>er</sup> juillet 2009 Échéance: 1 <sup>er</sup> juillet 2011	Membre de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec (CGA), Ginette Fortin détient un diplôme de l'Institut québécois de planification financière (IQPF). Elle a des compétences dans les domaines de la gestion, de la comptabilité et de l'administration des affaires. Au cours de sa carrière, elle a agi à titre de présidente et d'administratrice de plusieurs organismes dans les milieux socioéconomiques et coopératifs. Elle est également administratrice de société certifiée.
<b>John MacKay</b> Président-directeur général de la SHQ Nomination: 15 février 2010 Échéance: 15 février 2015	Responsable de la direction et de la gestion de la SHQ, ingénieur et administrateur de carrière, John MacKay possède une vaste expérience de gestionnaire en entreprise. Il est aussi administrateur de société certifié et il siège au conseil d'administration du centre de réhabilitation CASA.
<b>Jean Bernier</b> Président du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines Nomination: 30 janvier 2007 Renouvellement: 31 mars 2010 Échéance: 30 mars 2013	Membre de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec (CGA), Jean Bernier est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires. Il a une vaste expérience de l'administration municipale et de la gestion des offices municipaux d'habitation. Sa compréhension des conditions de vie de la clientèle vulnérable, des personnes à faible revenu et des aînés apporte une contribution appréciable au conseil d'administration de la SHQ. Il siège aux conseils d'administration des Amis de la Bibliothèque de Brossard, de la Corporation d'habitation Jeanne-Mance, de la Fédération de soccer du Québec, de la Coopérative funéraire de la Rive-Sud et de la Fondation de l'Office municipal d'habitation de Montréal.
<b>André Des Rochers</b> Nomination: 2 avril 2008 Échéance: 2 avril 2011	Membre de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec, André Des Rochers a des connaissances en matière d'administration des affaires, d'évaluation et d'états financiers. Il connaît également les conditions de vie des personnes à revenu faible ou modeste, des aînés en perte d'autonomie et des personnes handicapées. Il a une vaste expérience de l'industrie de l'habitation et dispose aussi d'une expérience d'administrateur acquise dans des sociétés privées. Il siège au conseil d'administration des Ateliers TAQ inc.
<b>Daniel Dussault</b> Nomination: 1 <sup>er</sup> juillet 2009 Échéance: 1 <sup>er</sup> juillet 2012	Titulaire d'un baccalauréat en service social de l'Université de Sherbrooke, Daniel Dussault a une vaste expérience de la gestion des offices municipaux d'habitation et une connaissance approfondie du réseau de la santé et des services sociaux. Il siège au conseil d'administration de la Fondation du Patro de Lévis.
<b>Hélène Fréchette</b> Nomination: 30 janvier 2007 Renouvellement: 31 mars 2010 Échéance: 30 janvier 2013	Hélène Fréchette est titulaire d'une maîtrise en administration publique. À son expérience de la fonction publique du Québec s'ajoute une connaissance de la fonction publique du Canada. Elle agit à titre d'administratrice d'une société privée.
<b>Ève-Marie Rioux</b> Nomination: 2 avril 2008 Échéance: 2 avril 2011	Ève-Marie Rioux a des compétences en administration des affaires, en services sociaux et en comptabilité. Ancienne intervenante sociale et gestionnaire d'immeubles locatifs privés depuis près de 15 ans, elle participe à la Table de concertation en santé mentale de Rimouski avec l'office municipal d'habitation, le centre local de services communautaires et l'agence régionale de la santé et des services sociaux. Toutes ces activités lui ont permis d'acquérir une profonde connaissance des personnes vulnérables et des ménages à revenu faible ou modeste. De plus, elle connaît bien la clientèle des aînés en légère perte d'autonomie puisqu'elle administre une résidence pour personnes aînées autonomes. Elle est également administratrice de société certifiée.
<b>Jasmine Sasseville</b> Présidente du comité de vérification et membre du conseil d'administration Nomination: 30 janvier 2007 Renouvellement: 31 mars 2010 Échéance: 30 janvier 2013	Membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec (CA) et administratrice de société certifiée, Jasmine Sasseville a des compétences en matière comptable et financière. Elle a agi comme administratrice dans le milieu des coopératives et des organismes sans but lucratif et elle dispose d'une expertise en matière de gestion des offices d'habitation. Elle siège au conseil d'administration de la Coopérative funéraire de l'Outaouais.
<b>Bernard Tanguay</b> Nomination: 1 <sup>er</sup> juillet 2009 Échéance: 1 <sup>er</sup> juillet 2012	Bernard Tanguay est titulaire d'une licence en droit et d'un diplôme en droit notarial de l'Université de Sherbrooke. En 1977, il fonde l'étude Paré, Tanguay, au sein de laquelle il est associé depuis. Il possède une très vaste expérience de l'administration municipale et de la gestion des offices municipaux d'habitation. Il siège aux conseils d'administration de PME INTER-Notaires, du Centre d'expertise en santé de Sherbrooke et de la Caisse d'économie Desjardins des Cantons.

Tous les membres du conseil d'administration ont le statut de membre indépendant et ne sont pas rémunérés, à l'exception du président-directeur général, M. John Mackay. Le profil de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration est conforme au profil général adopté par le conseil d'administration le 7 décembre 2007.

Un tableau d'assiduité des membres aux séances du conseil d'administration (C. A.), du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines (CGERH) et du comité de vérification (CV) pour l'année 2010-2011 est présenté ci-après.

#### Assiduité des administrateurs aux séances du conseil d'administration et de ses comités

NOM DU MEMBRE	TITRE	C. A.	CGERH	CV
Ginette Fortin	Présidente du C. A.	9 / 10		
John MacKay	Président-directeur général	10 / 10		
Jean Bernier	Président du CGERH	8 / 10	5 / 5	
André Des Rochers	Membre	8 / 10		8 / 9
Daniel Dussault	Membre	9 / 10	5 / 5	
Hélène Fréchette	Membre	7 / 10	5 / 5	
Ève-Marie Rioux	Membre	9 / 10	5 / 5	
Jasmine Sasseville	Présidente du CV	10 / 10		9 / 9
Bernard Tanguay	Membre	7 / 10		6 / 9

#### Les comités du conseil d'administration

Un sommaire des travaux du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et de ceux du comité de vérification est présenté conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État.

#### Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines (CGERH) a notamment pour fonction de définir les règles de gouvernance et le code d'éthique qui encadrent la conduite des affaires de la SHQ. Il établit également les profils de compétences et d'expérience des membres du C. A., les critères d'évaluation de ces derniers et un programme d'accueil et de formation continue à leur intention. De plus, il veille à la mise en place de politiques sur les ressources humaines et à l'évaluation du fonctionnement du C. A.

Le CGERH a tenu cinq rencontres au cours du présent exercice et le rapport annuel de ses activités a été approuvé par le C. A. le 14 juillet 2011. Conformément à son plan de travail, les dossiers qu'il a traités visaient à répondre aux exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à doter le C. A. des outils nécessaires pour qu'il assume adéquatement ses responsabilités.

En matière de ressources humaines, le CGERH a participé au plan de relève et au plan d'action en matière de ressources humaines pour 2010-2011 ainsi qu'à la planification de la main-d'œuvre pour 2011. Il s'est aussi penché sur le bilan 2009-2010 des investissements de la SHQ en matière de développement des ressources humaines. Enfin, il a été consulté à l'occasion de la révision de la Directive sur l'utilisation du courriel, du collecticiel et des services d'Internet de la SHQ.

En matière de gouvernance et d'éthique, le CGERH a participé aux modifications des règles de régie interne et de gouvernance de la SHQ et à la nomination des remplaçants des présidents de comité. Il a également pris part à la révision de la Politique en matière de gouvernance et d'éthique de la SHQ. Sa collaboration a aussi été sollicitée pour le suivi du plan de vérification axé sur les risques, le



suivi des plaintes relatives au Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation, et la transformation organisationnelle à la SHQ.

Enfin, le fonctionnement du C. A. a fait l'objet d'une évaluation dont les résultats figurent dans un rapport sommaire. Ces résultats sont très positifs et permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions. Les quelques éléments à améliorer seront pris en considération lors de la planification des activités de la prochaine année.

### Le comité de vérification

Le mandat du comité de vérification consiste entre autres à s'assurer que les mécanismes de contrôle interne sont adéquats et efficaces, et à examiner la situation financière de la SHQ. Il approuve le plan annuel de vérification interne et assure la supervision des activités de vérification interne, ainsi que la mise en place et le suivi du plan d'optimisation des ressources de la SHQ. De plus, il examine le processus de gestion intégrée des risques.

En 2010-2011, le comité de vérification s'est réuni à neuf reprises et a tenu des rencontres de travail avec les représentants de la Direction de la vérification interne. Au cours de ses activités récurrentes, le comité s'est assuré que la direction a mis en place les processus nécessaires pour prévenir et détecter les fraudes et les erreurs. Il a aussi pris connaissance des résultats des vérifications internes et de celles des mandataires ainsi que des rapports d'évaluation de programmes. Le comité a été informé du suivi du plan d'action de la Direction de la vérification interne pour 2010-2011, des crédits détaillés pour 2011-2012, du budget provisoire pour 2011-2012 et du suivi budgétaire pour 2010-2011.

Le rapport annuel d'activités du comité a été approuvé par le conseil d'administration le 6 mai 2011. Il fait état des décisions et des recommandations qui ont été portées à la connaissance du conseil d'administration concernant, entre autres, les programmes d'habitation, les finances et certains suivis administratifs. De plus, le Vérificateur général du Québec a été invité à présenter au comité de vérification son plan de vérification des états financiers de la SHQ au 31 mars 2011.

## LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ

Le président-directeur général, nommé par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration, assume la direction et la gestion de la Société d'habitation du Québec. Il est appuyé dans l'exercice de ses fonctions par la vice-présidente à l'habitation sociale et communautaire, le vice-président au développement de l'habitation et le directeur général de l'administration.

Pour assurer la cohérence des actions et exercer un suivi des grands dossiers de la SHQ, un comité de gestion se réunit habituellement aux trois semaines. Présidé par le président-directeur général, ce comité est composé de tous les gestionnaires.

Au 31 mars 2011, la SHQ disposait d'un effectif de 395 employés réguliers et occasionnels. La structure organisationnelle était constituée de seize directions. Six d'entre elles relevaient directement du président-directeur général et sept étaient coordonnées par deux vice-présidences.

En cours d'année, la SHQ a procédé à l'abolition d'une vice-présidence et a créé une direction générale dont relevaient trois directions. En 2010-2011, le poste de vice-président aux affaires publiques et à l'administration n'a pas été renouvelé et le poste de vice-président à l'habitation sociale et communautaire laissé vacant a été pourvu.

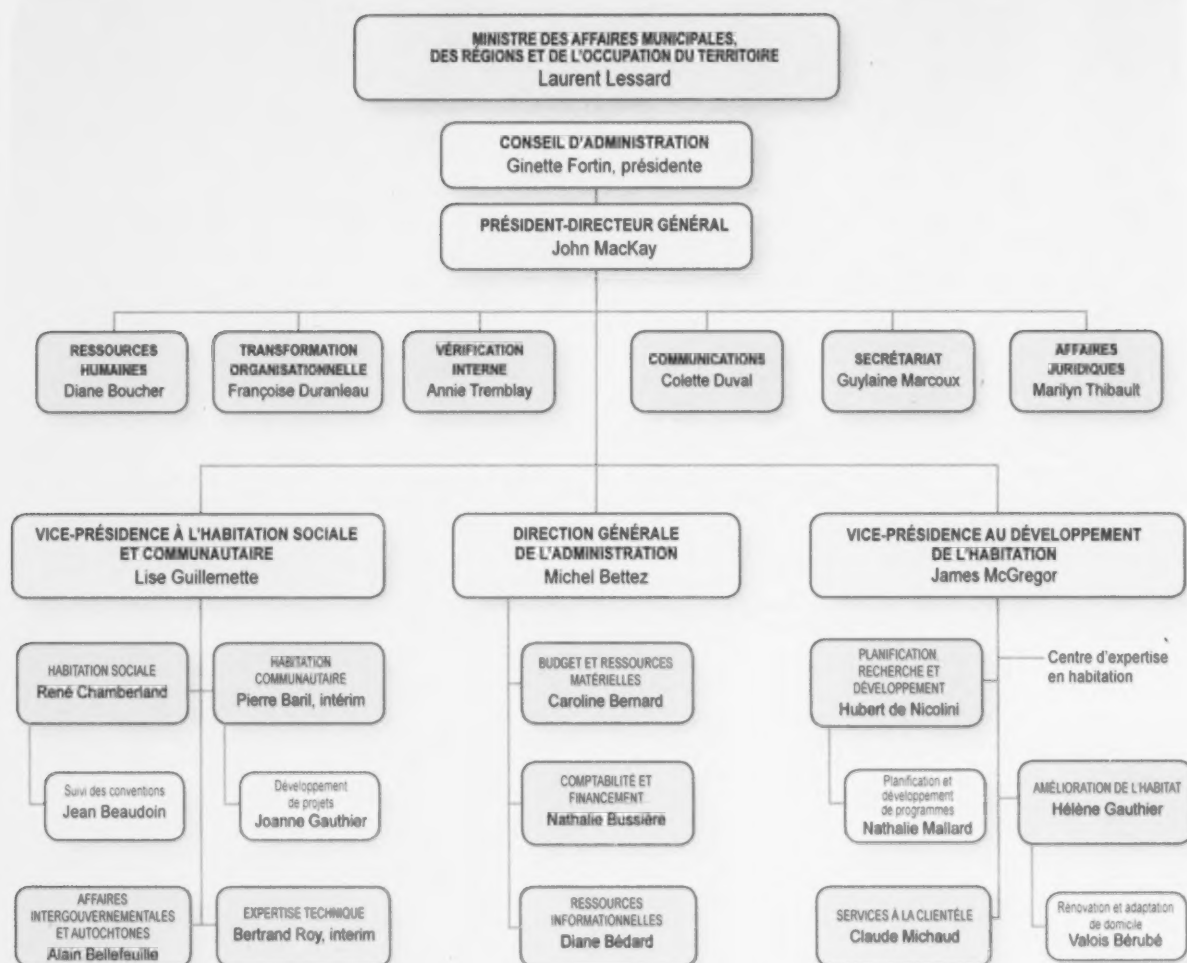
Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, la SHQ rend publique la liste des dirigeants les mieux rémunérés. Aucun autre avantage que la rémunération indiquée plus bas ne leur a été accordé en cours d'exercice.

Nom	Titre	Rémunération reçue en 2010-2011
John MacKay	Président-directeur général	152 664 \$
James McGregor	Vice-président au développement de l'habitation	144 260 \$
Lise Guillemette <sup>1</sup>	Vice-présidente à l'habitation sociale et communautaire	58 453 \$
André Filion <sup>2</sup>	Vice-président aux affaires publiques et à l'administration	41 332 \$ <sup>3</sup>

1. Début du mandat : 12 octobre 2010.

2. Fin du mandat : 5 juillet 2010.

3. Cette somme comprend des jours de vacances accumulés payés en fin de mandat.





## SECTION 2



### LES RÉSULTATS

Cette section présente les résultats obtenus par la Société d'habitation du Québec au regard des objectifs fixés dans son plan stratégique 2008-2011 et des engagements contenus dans sa déclaration de services aux citoyens. L'exercice 2010-2011 constitue la dernière année couverte par le plan stratégique.

Les interventions de la SHQ s'inscrivent dans un environnement en mouvance et varient selon les besoins des ménages québécois en matière de logement et selon leur capacité financière à se loger adéquatement. Les fluctuations du marché de l'habitation influencent la disponibilité de logements abordables et de qualité et présentent des particularités régionales.

### LE MARCHÉ DE L'HABITATION EN 2010 ET 2011 : QUELQUES REPÈRES

Au Québec, les dépenses relatives à l'habitation se sont élevées à près de 27 milliards de dollars en 2010, ce qui représente 8,3 % du PIB<sup>1</sup>, une part plus élevée qu'ailleurs au Canada (6,4 %). Plusieurs ménages québécois qui souhaitaient acquérir une propriété neuve ont pu profiter de faibles taux hypothécaires. Cette particularité a grandement influencé les dépenses attribuables à la construction qui ont atteint 9,2 milliards de dollars en 2010, une hausse de 24 % comparativement à l'année précédente. La rénovation résidentielle continue de gagner en popularité, alors que les dépenses des ménages ont atteint un sommet de 11,3 milliards de dollars, ce qui constitue un gain de 11 % par rapport à l'année 2009. Tous les autres types de dépenses relatives à l'habitation ont progressé en 2010. Elles sont réparties entre les dépenses d'entretien et de réparations, les frais d'acquisition et les autres dépenses (maisons mobiles, transformation et chalets). Les dépenses relatives à ces secteurs d'activité se sont élevées à 6,1 milliards de dollars, ce qui constitue une augmentation de 10 %.

La création d'emploi, l'arrivée de nouveaux immigrants, les faibles taux d'inoccupation des logements locatifs de certaines régions et les conditions de financement avantageuses ont suscité la mise en chantier de 51 364 logements<sup>2</sup> l'an dernier, soit 8 000 de plus qu'en 2009 (+18 %). Un nombre aussi élevé de mises en chantier n'a été enregistré qu'une seule autre fois au Québec, depuis 1988. Il s'agit également de la neuvième année consécutive où les mises en chantier ont franchi le cap des 40 000 au Québec. Rappelons que l'on prévoit qu'environ 44 000 ménages seront formés au cours de la période 2011-2016<sup>3</sup> et que cette prévision correspond à peu de choses près aux besoins en matière de nouveaux logements.

1. Statistique Canada, Cansim, matrices 026-0009 et 026-0013, <http://cansim2.statcan.ca>.

2. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Bulletin mensuel d'information sur le logement*, tableau C-4, janvier 2010.

3. Institut de la statistique du Québec, *L'évolution démographique et le logement au Québec : rétrospective 1991-2006 et perspectives 2006-2056*, 2011.

Les segments du marché de l'habitation constitués des propriétés individuelles, des copropriétés et des logements locatifs ont tous connu une progression en 2010, au Québec. Le marché des copropriétés a été particulièrement dynamique : près de 13 500 copropriétés ont été mises en chantier en 2010 (+30%). Il s'agit d'un sommet historique qui correspond à 26 % du total des logements mis en chantier au Québec comparativement à une moyenne de 21 % au cours des années 2002 à 2010.

Le taux d'occupation des logements locatifs est passé de 2,4 % en 2009 à 2,7 % en 2010, dans les centres urbains du Québec. Bien qu'il soit en hausse pour une septième fois depuis les huit dernières années, ce taux reste bas dans

plusieurs régions du Québec. Par exemple, il atteint 1 % dans la région métropolitaine de recensement de Québec, 1,8 % à Saguenay, 1,2 % à Rimouski, 0 % à Val-d'Or et il varie de 0,5 % à 0,7 % dans les agglomérations de Rouyn-Noranda, Sept-Îles et Baie-Comeau (annexe 4, tableau H).

Par ailleurs, la Société canadienne d'hypothèques et de logement prévoit que le nombre de mises en chantier se situera à 45 700 au Québec, en 2011<sup>4</sup>, se rapprochant ainsi des besoins prévus en matière de nouveaux logements. C'est d'ailleurs cette tendance qui se dessine au premier trimestre de 2011, alors que l'on dénombre 8 083 mises en chantier, soit 11 % de moins qu'à la même période en 2010.

## LE PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011

### MISSION

FAVORISER L'ACCÈS À DES CONDITIONS ADÉQUATES DE LOGEMENT

### VISION

ÊTRE UN BÂTISSEUR DE MIEUX-VIVRE EN HABITATION

### ENJEUX

UN LOGEMENT ACCESSIBLE ET DURABLE DANS UN MILIEU DE VIE SAIN

DES INTERVENTIONS EFFICIENTES EN HABITATION

### ORIENTATIONS

Aider les ménages à accéder ou à conserver un logement adéquat

Favoriser un habitat et un milieu de vie de qualité

Soutenir l'amélioration continue en habitation

### AXES D'INTERVENTION

L'accessibilité aux logements sociaux et communautaires

Le maintien dans un logement adéquat

L'amélioration des conditions d'habitation

Le soutien communautaire en habitation

La promotion de l'habitation durable et accessible universellement

La modernisation des programmes, des services et des processus

Le développement du savoir-faire en habitation

### OBJECTIFS

Assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis  
Accroître le nombre de logements communautaires

Favoriser l'autonomie et le maintien dans leur logement des personnes ayant des incapacités ou des problèmes d'abordabilité financière

Mettre à niveau l'ensemble du parc de logements sociaux  
Soutenir la rénovation de logements privés

Coordonner et intensifier l'intervention gouvernementale en soutien et initiatives communautaires en logement social

Adapter les programmes et les façons de faire en fonction des priorités gouvernementales en matière de développement durable et d'accessibilité universelle

Se donner des outils pour mieux connaître la clientèle et ses besoins  
Réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité

Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies  
Soutenir l'industrie de l'habitation en fonction des caractéristiques émergentes des marchés

4. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Perspectives du marché de l'habitation Canada*, premier trimestre de 2011.

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011

Au terme de la période couverte par le Plan stratégique 2008-2011, la Société d'habitation du Québec a atteint l'ensemble des objectifs qu'elle s'était fixés. Bien qu'aucune cible n'ait été établie au préalable pour certains objectifs, les résultats obtenus sont éloquentes et démontrent les efforts déployés par l'organisation pour aider les ménages à accéder à un logement adéquat ou à le conserver ainsi que pour favoriser la création d'un habitat et d'un milieu de vie de qualité.

Au cours de la période 2008-2011, la SHQ a opéré un virage important, en ce qui a trait à la prestation de services à sa clientèle. En effet, elle a confié davantage de responsabilités aux organismes du milieu tout en conservant son rôle d'encadrement et de soutien auprès de ces derniers. La mise en œuvre du nouveau modèle d'affaires exigeait un important repositionnement des processus internes, le développement et l'implantation d'outils de gestion destinés aux organismes et surtout, la collaboration des différents partenaires du milieu de l'habitation.

Dans un contexte de transformation organisationnelle, les ressources humaines demeurent une préoccupation constante compte tenu que 25 % du personnel sera admissible à la retraite en 2011, que de nouveaux mandats sont confiés à la SHQ et que le gouvernement a toujours pour objectif de réduire son effectif. L'ajout de ressources additionnelles, approuvé par le Conseil du trésor en 2009-2010, est l'une des mesures qui ont permis à l'organisation d'atteindre ses objectifs. De plus, au cours des dernières années, la SHQ a consacré plus de 94 % de son budget aux programmes d'aide, maintenant ainsi ses frais d'administration à un taux inférieur à 6 %.

OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011		RÉSULTATS
<b>Orientation 1</b>	<b>Aider les ménages à accéder ou à conserver un logement adéquat</b>	
Objectif 1.1	Assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis	✓
Objectif 1.2	Accroître le nombre de logements communautaires	✓
Objectif 1.3	Favoriser l'autonomie et le maintien dans leur logement des personnes ayant des incapacités ou des problèmes d'abordabilité financière	✓
<b>Orientation 2</b>	<b>Favoriser un habitat et un milieu de vie de qualité</b>	
Objectif 2.1	Mettre à niveau l'ensemble du parc de logements sociaux	✓
Objectif 2.2	Soutenir la rénovation de logements privés	✓
Objectif 2.3	Coordonner et intensifier l'intervention gouvernementale en soutien et initiatives communautaires en logement social	✓
Objectif 2.4	Adapter les programmes et les façons de faire en fonction des priorités gouvernementales en matière de développement durable et d'accessibilité universelle	✓
<b>Orientation 3</b>	<b>Soutenir l'amélioration continue en habitation</b>	
Objectif 3.1	Se donner des outils pour mieux connaître la clientèle et ses besoins	✓
Objectif 3.2	Réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité	✓
Objectif 3.3	Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies	✓
Objectif 3.4	Soutenir l'industrie de l'habitation en fonction des caractéristiques émergentes des marchés	✓

✓ : atteint      × : non atteint

## ORIENTATION 1 – AIDER LES MÉNAGES À ACCÉDER OU À CONSERVER UN LOGEMENT ADÉQUAT

La SHQ intervient de multiples façons pour qu'un plus grand nombre de ménages accèdent à un logement correspondant à leurs besoins. Elle met des logements à loyer modique à la disposition de ménages à faible revenu et elle accorde aussi une subvention à de nombreux autres ménages, à faible revenu également, afin que soient réduites leurs dépenses consacrées au logement. De plus, afin d'accroître la

disponibilité de logements, elle soutient financièrement la réalisation de projets de logement communautaire ou abordable qui lui sont soumis par des organismes privés et publics. La SHQ soutient en outre des interventions qui ont pour but de permettre aux aînés, aux personnes handicapées et aux personnes vivant des situations particulières d'habiter un logement adapté à leurs besoins.

### OBJECTIF 1.1 | ASSURER L'ACCÈS AUX LOGEMENTS À LOYER MODIQUE POUR LES PLUS DÉMUNIS

En 2010-2011, 94 289 ménages à faible revenu ont pu obtenir un logement social ou communautaire, soit 2 362 ménages de plus que l'année précédente.

Au terme de la période 2008-2011, la SHQ a atteint son objectif d'assurer l'accès à des logements sociaux à un plus grand

nombre de démunis. Les programmes Habitations à loyer modique (HLM), AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec ont eu pour effet de rendre disponibles 7 503 logements additionnels depuis 2008, pour répondre aux besoins des ménages à faible revenu. Il s'agit d'un accroissement de 8,6%.

#### 1.1.1 Assurer l'accès aux logements à loyer modique

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTATS*		
		2008	2009	2010
Nombre de ménages bénéficiant de logements sociaux	Programme Habitations à loyer modique	73 275	73 378	73 452

\* Résultats au 31 décembre – période de 12 mois s'étendant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

Au 31 décembre 2010, 65 312 ménages occupaient un logement de propriété publique, dans le parc d'habitations à loyer modique sans but lucratif (HLM publics) géré majoritairement par les offices d'habitation, et 8 140 ménages occupaient un logement sans but lucratif privé (HLM privé). Les logements de cette dernière catégorie sont administrés en grande partie par des coopératives d'habitation et des organismes sans but lucratif (OSBL).

La SHQ verse une aide financière aux organismes qui gèrent les HLM, ce qui leur permet de combler la différence entre les frais d'exploitation des immeubles et le total des loyers perçus (déficit d'exploitation). En 2010, l'aide financière accordée par la SHQ aux locataires de HLM s'élevait à 563,2 millions de dollars, soit 6 millions de dollars de moins qu'en 2009. La subvention mensuelle moyenne pour 2010 était de 640 \$ par ménage.

## Logements à loyer modique au Nunavik

INDICATEUR	MOYENS	RÉSULTATS		
		2008	2009	2010
Nombre de logements à loyer modique construits au Nunavik	Entente 2005-2010	64	80	-
	Entente 2010-2015	-	-	63
	Conférence Katimajit	-	23	16

Depuis 1994, il n'y a plus d'engagement pour la construction de logements de type HLM, sauf en ce qui concerne le Nunavik. L'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik pour la période 2005-2010 a permis la construction de 308 logements. Le 15 mars 2010, le Québec, le Canada et les représentants du Nunavik ont renouvelé l'Entente en matière de logement au Nunavik, pour la période

de 2010 à 2015. Cette entente prévoit la construction de 340 logements à loyer modique additionnels.

En considérant les logements construits en vertu de l'entente précédente, qui couvrait la période 2005-2010, et ceux qui ont été construits à la suite de la Conférence Katimajit, la SHQ aura contribué à la construction de 246 logements durant la période 2008-2010.

### 1.1.2 Assurer l'accès aux logements communautaires

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTATS <sup>*</sup>		
		2008-2009	2009-2010	2010-2011 <sup>**</sup>
Nombre de ménages bénéficiant de logements communautaires ou abordables	Programmes AccèsLogis Québec (phase II) et Logement abordable Québec	16 002	18 549	20 837

\* Résultats au 31 mars – période de 12 mois s'étendant du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.

\*\* Lecture des données au 31 mars 2011.

En 2010-2011, la SHQ a répondu aux besoins de 2 288 ménages à revenu faible ou modeste pour un total de 20 837 ménages soutenus au moyen des programmes AccèsLogis Québec (phase II) et Logement abordable Québec.

Au cours de la période 2008-2011, le nombre de ménages qui ont obtenu un logement communautaire ou abordable par

l'entremise des programmes AccèsLogis Québec (phase II) et Logement abordable Québec s'est accru de 53,5%, passant ainsi de 13 574 au 31 mars 2008 à 20 837 au 31 mars 2011. Cette augmentation est directement liée aux investissements du gouvernement du Québec destinés à la construction d'un plus grand nombre de logements communautaires.

## OBJECTIF 1.2 | ACCROÎTRE LE NOMBRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES

INDICATEUR	MOYENS	RÉSULTATS <sup>*</sup>		
		2008-2009	2009-2010	2010-2011 <sup>*</sup>
Nombre de logements communautaires ou abordables livrés annuellement	Programme AccèsLogis Québec (phase II)	1 683	2 046	2 224
	Programme Logement abordable Québec	894	316	110
	Total	2 577	2 362	2 334

\* Lecture des données au 30 avril 2011 pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.

5. Les cibles mentionnées dans les rapports annuels antérieurs, pour cet indicateur, correspondaient à des objectifs gouvernementaux. Ces cibles n'étant pas inscrites dans le Plan stratégique 2008-2011 de la SHQ, elles ont été retirées.

6. Ces statistiques ont été produites pour chaque année financière à partir d'un nouvel indicateur du nombre de logements livrés, ce qui explique les variations par rapport aux résultats produits dans les rapports annuels antérieurs.



En 2010-2011, on a observé une faible diminution du nombre de nouveaux logements communautaires livrés comparativement à 2009-2010 (-1,2%). Toutefois, une augmentation de 8,7% a été constatée en ce qui concerne le nombre de logements livrés en 2009-2010 et en 2010-2011 par l'entremise du programme AccèsLogis Québec.

Le programme Logement abordable Québec étant appelé à prendre fin prochainement, toute nouvelle construction de logements communautaires ou abordables est effectuée par l'entremise du programme AccèsLogis Québec. C'est ce qui explique la diminution du nombre de logements livrés grâce au programme Logement abordable Québec en 2010-2011.

La SHQ effectue régulièrement les suivis nécessaires auprès de ses différents partenaires, tels l'Association des groupes de ressources techniques du Québec et les villes mandataires, et voit à l'amélioration continue du processus de traitement des dossiers qui lui sont présentés dans le cadre du programme AccèsLogis Québec.

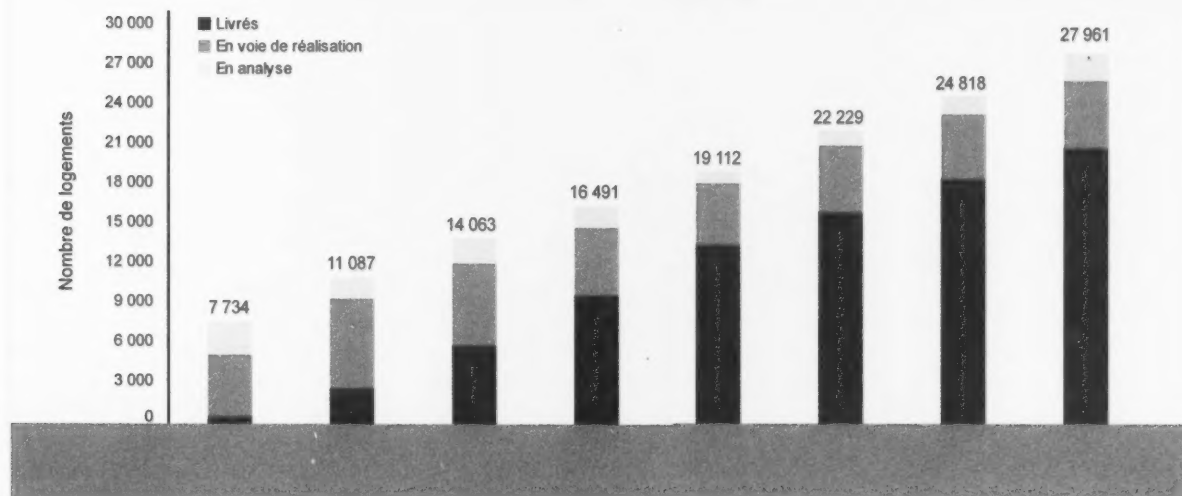
Au cours de la période 2008-2011, 7 273 logements communautaires ont ainsi pu être livrés par l'entremise de ces deux programmes.

Depuis 2003, le gouvernement du Québec a fait passer de 13 000 à 32 000 son objectif de réalisation de logements communautaires et abordables destinés aux ménages à revenu faible ou modeste, pour un investissement total d'environ 1,4 milliard de dollars.

Au 31 mars 2011, 87,4% des 32 000 logements annoncés étaient livrés ou en développement. Plus exactement, 20 837 logements étaient déjà livrés, 5 113 étaient en voie de l'être et 2 011 faisaient l'objet d'une analyse.

Le graphique suivant montre l'évolution du nombre de logements réalisés depuis 2003, en date du 31 décembre ou du 31 mars, selon l'année.

**GRAPHIQUE 1** | Réalisation des 32 000 logements en vertu des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec





## OBJECTIF 1.3

## FAVORISER L'AUTONOMIE ET LE MAINTIEN DANS LEUR LOGEMENT DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS OU DES PROBLÈMES D'ABORDABILITÉ FINANCIÈRE

### 1.3.1 L'adaptation de domicile pour les personnes handicapées et les aînés

INDICATEUR	MOYENS	RÉSULTATS*		
		2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre annuel de ménages ayant bénéficié d'une adaptation de domicile	Programme d'adaptation de domicile	1 073	1 144	1 171
	Logements adaptés pour aînés autonomes	767	891	926
	Total	1 840	2 035	2 097

En 2010-2011, la SHQ a favorisé l'autonomie et le maintien à domicile de 2 097 personnes handicapées ou aînées qui ont des incapacités ou des limitations fonctionnelles dans l'accomplissement de leurs activités quotidiennes. En effet, la SHQ s'est engagée à verser une aide financière totale de 20,2 millions de dollars pour l'exécution de travaux d'adaptation à leur résidence par l'entremise du Programme d'adaptation de domicile et de Logements adaptés pour aînés autonomes.

Au cours de la période 2008-2011, la SHQ a pris des engagements qui totalisent près de 56 millions de dollars afin de répondre à 5 972 demandes d'aide financière présentées dans le contexte de ces deux programmes. La SHQ confie la gestion des programmes d'adaptation résidentielle aux villes et aux municipalités régionales de comté.

#### Programme d'adaptation de domicile

Le Programme d'adaptation de domicile accorde une aide financière aux propriétaires de domiciles où réside une personne handicapée pour l'exécution de travaux d'adaptation. Ces travaux visent à corriger ou à réduire les barrières architecturales auxquelles la personne handicapée se heurte, afin de favoriser son maintien à domicile. Une enveloppe budgétaire de 40 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce programme.

En 2010-2011, la SHQ a pris des engagements qui totalisent 17,9 millions de dollars en vue de soutenir financièrement 1 171 ménages pour l'adaptation de leur domicile, ce qui représente une subvention moyenne de 15 287 \$ par logement. Ces résultats confirment une fois encore l'augmentation du nombre de ménages aidés par l'entremise de ce programme. En effet, par rapport à l'année 2008-2009, le nombre de bénéficiaires a augmenté de 9 % et les engagements de la SHQ dans ce programme de 18 %.

On a aussi observé une diminution substantielle du délai de traitement moyen des dossiers d'adaptation de domicile pour l'ensemble du Québec. Ce délai, qui était évalué à 39 mois en 2008-2009, est passé à 29 mois en 2010-2011. La SHQ poursuit ses efforts pour le réduire davantage. Notamment, elle travaille avec le ministère et le réseau de la Santé et des Services sociaux pour mettre en œuvre de nouvelles solutions qui permettront d'accélérer l'évaluation des besoins des personnes handicapées.

Par ailleurs, en 2010-2011, la SHQ a versé 1,57 million de dollars pour répondre à 3 262 demandes de réparation d'équipements spécialisés. Elle s'est engagée à verser une aide financière totale de 2 millions de dollars pour le remplacement de 83 équipements spécialisés constitués principalement de plateformes élévatrices pour les personnes en fauteuil roulant.

#### Logements adaptés pour aînés autonomes

Le programme Logements adaptés pour aînés autonomes accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus qui ont besoin d'apporter des adaptations mineures à leur domicile afin de continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire. Une enveloppe budgétaire de 3,5 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce programme.

En 2010-2011, la SHQ a pris des engagements qui totalisent 2,25 millions de dollars afin de soutenir 926 ménages aînés, ce qui représente une subvention moyenne de 2 434 \$ par logement. Ces résultats constituent une hausse des sommes engagées et du nombre de bénéficiaires par rapport à 2009-2010. En comparaison de l'année 2008-2009, il s'agit d'une augmentation de plus de 20 %.

## 1.3.2 L'aide aux ménages pour le paiement du loyer

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTATS <sup>7</sup>		
		2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de ménages bénéficiant d'une allocation au logement	Allocation-logement*	117 248	110 600	106 444

\* Période de 12 mois s'étendant du 1<sup>er</sup> octobre au 30 septembre.

Entre le 1<sup>er</sup> octobre 2009 et le 30 septembre 2010, 106 444 ménages ont reçu une aide mensuelle moyenne de 56 \$ grâce au programme Allocation-logement, pour un total de 71,6 millions de dollars.

On observe une diminution de la clientèle de 4 156 ménages par rapport à l'année précédente. Cette situation peut s'expliquer en grande partie par l'amélioration de la situation économique des ménages au cours des dernières années et plus particulièrement celle des familles.

Pour les exercices de 2007-2008 à 2009-2010, l'aide totale versée dans le cadre du programme Allocation-logement est de 223,8 millions de dollars.

Ce programme est administré conjointement par la SHQ et par Revenu Québec. Il s'adresse aux couples et aux personnes

seules de 55 ans et plus, ainsi qu'aux familles avec enfant. Les ménages admissibles peuvent recevoir une aide financière d'appoint d'un maximum de 80 \$ par mois pour le paiement de leur loyer.

Le budget 2011-2012 prévoit élargir graduellement les critères d'admissibilité au programme Allocation-logement. Ainsi, le seuil d'admissibilité pour les personnes seules et les couples sans enfant passera progressivement de 55 à 50 ans au cours des cinq prochaines années.

Cette bonification sera amorcée dès le 1<sup>er</sup> octobre 2011. À terme, elle représentera une dépense supplémentaire de 11,4 millions de dollars par année et environ 17 000 ménages additionnels pourront bénéficier d'une aide gouvernementale pour assumer les coûts de leur logement.

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTATS		
		2008	2009	2010
Nombre de ménages bénéficiant d'un supplément au loyer	Programme de supplément au loyer*	20 285	20 614	21 472

\* Période de 12 mois s'étendant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

En 2010, 21 472 ménages ont bénéficié d'une subvention mensuelle moyenne de 296 \$ grâce au Programme de supplément au loyer, pour une aide totale de 72,1 millions de dollars. En comparaison de l'année 2009, ce sont 858 ménages de plus qui ont reçu un supplément au loyer, ce qui constitue une augmentation de 4,2 %.

Au cours de la période 2008-2010, le nombre de ménages bénéficiant d'un supplément au loyer s'est accru de 5,9 % et l'aide totale versée pour le programme a été de 205,4 millions de dollars.

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter un logement du marché locatif privé ou appartenant à une coopérative, un organisme sans but lucratif ou un office d'habitation, tout en payant un loyer équivalant à celui d'un

logement de type HLM. La différence entre le loyer convenu avec le propriétaire et la contribution du ménage est comblée par une aide financière.

En 2010, 1 703 ménages ont bénéficié d'une aide d'urgence. En ce qui a trait aux autres volets du programme, ce sont 19 769 ménages à faible revenu qui ont reçu un supplément au loyer. Il s'agit d'une augmentation de 6,6 % par rapport à 2009, compte tenu des 1 228 ménages additionnels soutenus. En effet, l'aide financière versée au cours du dernier exercice représente 63,3 millions de dollars, alors qu'en 2009, 18 541 ménages avaient reçu une aide totalisant 57,4 millions de dollars. Cette hausse est essentiellement attribuable à l'octroi d'un supplément au loyer pour les logements livrés en 2010 grâce au programme AccèsLogis Québec.

7. Afin de refléter la période couverte par le programme, les données publiées dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 auraient dû être les suivantes : 124 212 ménages en 2006-2007, 117 248 en 2007-2008 et 110 600 en 2008-2009.

## ORIENTATION 2 – FAVORISER UN HABITAT ET UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

Pour agir sur la qualité de l'habitat et du milieu de vie, les interventions de la SHQ s'inscrivent dans une perspective de développement durable. Des investissements importants sont consentis afin d'assurer la pérennité du parc de HLM, la qualité des logements destinés aux personnes à revenu faible ou modeste ainsi que la revitalisation des secteurs résidentiels

dégradés. Au-delà du bâtiment, le milieu de vie doit favoriser une meilleure intégration sociale et communautaire des ménages. À cet égard, la SHQ soutient l'initiative communautaire et favorise la complémentarité de ses actions avec celles de ses partenaires gouvernementaux, dont le ministère de la Santé et des Services sociaux.

### OBJECTIF 2.1 | METTRE À NIVEAU L'ENSEMBLE DU PARC DE LOGEMENTS SOCIAUX

Les habitations à loyer modique sont, dans une proportion élevée, situées dans des immeubles dont la construction remonte à plus de trente ans. Des rénovations majeures et, dans certains cas, une remise aux normes sont devenues nécessaires.

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTATS		BUDGET
		2008	2009 <sup>a</sup>	2010
Montant annuel investi pour l'entretien et les rénovations dans les HLM	Plan québécois des infrastructures	234,3 M\$	281,0 M\$	273, 5 M\$

#### Le Plan québécois des infrastructures

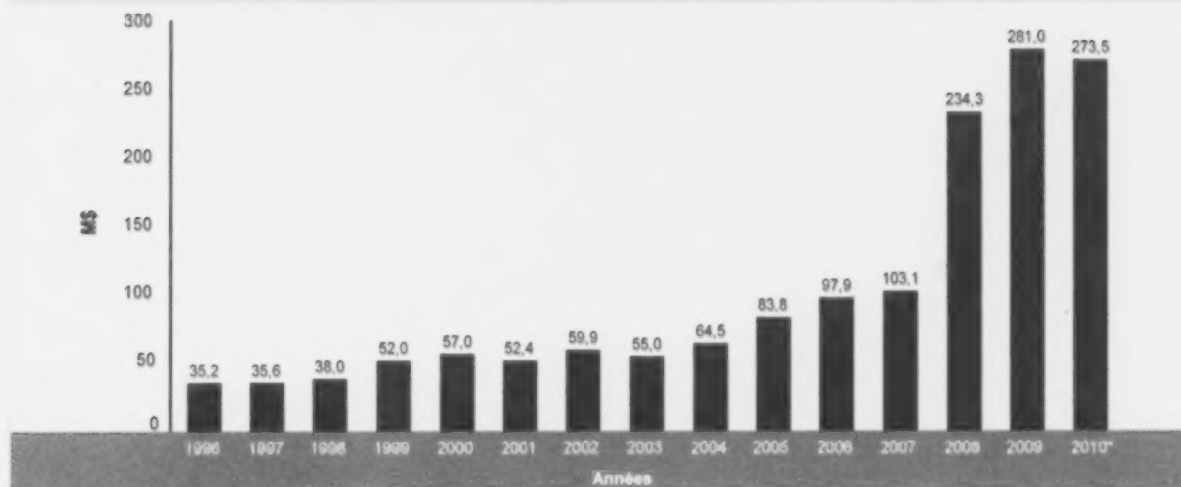
Le Plan québécois des infrastructures – Des fondations pour réussir (PQI) prévoit des investissements importants afin d'assurer la pérennité du parc d'habitations à loyer modique qui représente un patrimoine collectif dont la valeur de remplacement dépasse aujourd'hui 7,5 milliards de dollars.

En ajoutant aux investissements du gouvernement du Québec les contributions du gouvernement fédéral et des municipalités, ce sont 1,4 milliard de dollars, pour les exercices 2010-2011 à 2014-2015, qui seront consacrés à maintenir le parc d'habitations à loyer modique en bon état et à résorber le déficit d'entretien.

La SHQ a également élaboré le Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc HLM. Ce cadre détermine les différents moyens qui lui permettront de bien connaître l'état du parc, de décider des travaux à privilégier, d'allouer aux organismes les budgets pour ces travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) et, enfin, de rendre des comptes avec encore plus de précision qu'avant. Plusieurs des moyens prévus sont déjà en place (tels le bilan de santé des immeubles et l'application du Plan pluriannuel d'intervention [PPI]). En 2011, la SHQ poursuivra l'implantation d'autres mesures prévues dans ce cadre, comme un indice de vétusté physique (IVP), afin de mieux suivre l'évolution de l'état du parc et de déterminer les travaux prioritaires.

8. Les résultats peuvent varier à la suite de la production des états financiers des organismes subventionnés.

**GRAPHIQUE 2** Investissements pour les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) des HLM



\* Budget alloué aux organismes pour 2010.

Note: Les données des années 1996 à 2008 s'appuient sur les états financiers complets des organismes et constituent les données finales. Les données de l'année 2009 sont basées sur des états financiers partiels et sont susceptibles de varier.

Le tableau suivant montre la répartition, par région administrative, des sommes investies dans les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) qui s'appliquent aux logements sociaux, en 2010.

#### Investissements RAM 2010 par région administrative

RÉGION	NOMBRE D'ORGANISMES	NOMBRE DE LOGEMENTS	TRAVAUX MAJEURS (\$)
01 - Bas-Saint-Laurent	63	2 849	9 194 152
02 - Saguenay-Lac-Saint-Jean	57	3 842	9 152 124
03 - Capitale-Nationale	58	7 423	24 539 531
04 - Mauricie	35	2 885	12 588 527
05 - Estrie	30	2 291	6 336 737
06 - Montréal	106	23 164	71 552 693
07 - Outaouais	28	3 481	9 885 837
08 - Abitibi-Témiscamingue	32	1 517	3 795 324
09 - Côte-Nord	26	1 525	6 729 104
10 - Nord-du-Québec	7	2 680*	50 512 734
11 - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	34	1 588	8 664 864
12 - Chaudière-Appalaches	99	2 954	12 039 294
13 - Laval	6	1 728	5 345 956
14 - Lanaudière	47	1 790	3 788 502
15 - Laurentides	43	2 444	6 073 656
16 - Montérégie	106	7 561	26 305 286
17 - Centre-du-Québec	47	2 158	6 989 221
<b>Total</b>	<b>822</b>	<b>71 900**</b>	<b>273 493 542</b>

\* Incluant 79 nouveaux logements et 103 logements terminés à la fin de l'exercice précédent.

\*\* Immeubles ciblés par le PQI qui sont subventionnés en fonction de leur déficit d'exploitation, excluant ceux dont seul le rabatement d'intérêt est subventionné.

Le PQI a également permis à la SHQ de bonifier le budget RAM consacré aux logements sociaux du Nunavik. Pour la période de 2008 à 2010, le budget RAM pour le Nunavik a été de 135 millions de dollars.



## OBJECTIF 2.2 | SOUTENIR LA RÉNOVATION DE LOGEMENTS PRIVÉS

INDICATEUR	MOYENS	RÉSULTATS		
		2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de logements privés rénovés par an	Rénovation Québec	8 341	7 992	7 106
	RénoVillage	2 567	2 377	2 038
	Réparations d'urgence	465	414	405
	Amélioration des maisons d'hébergement	153	52	114
	Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	174	257	124
	<b>Total</b>	<b>11 700</b>	<b>11 092</b>	<b>9 787</b>

En 2010-2011, la SHQ a soutenu la rénovation de 9 787 logements privés grâce à une aide financière totalisant 47,3 millions de dollars. La majorité des interventions, soit 93 % d'entre elles, sont effectuées par l'intermédiaire des programmes Rénovation Québec et RénoVillage. Le premier a pour objectif de stimuler la revitalisation des secteurs dégradés dans les municipalités, alors que le second vise à répondre à d'importants besoins de rénovation sur des propriétés en milieu rural appartenant à des ménages à faible revenu. La SHQ travaille en collaboration avec les villes et les municipalités régionales de comté à qui elle confie la gestion des programmes de rénovation résidentielle.

Au cours de la période 2008-2011, la SHQ a soutenu la rénovation de logements privés par des engagements financiers de plus de 161 millions de dollars pour l'exécution de travaux de rénovation sur 32 579 logements privés.

### Rénovation Québec

Le programme Rénovation Québec établit un cadre d'intervention suivant lequel une municipalité peut mettre en place un programme qui répond à des besoins de revitalisation particuliers sur son territoire. L'aide financière accordée par la SHQ est au moins équivalente à celle de la municipalité. Une enveloppe budgétaire de 60 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce programme.

En 2010-2011, la SHQ s'est engagée à verser 24,8 millions de dollars pour contribuer au financement de 3 045 projets de rénovation touchant 7 106 logements, ce qui représente une subvention moyenne de 3 495 \$ par logement. Le budget de 60 millions de dollars alloué à ce programme est presque entièrement utilisé puisque les sommes engagées au cours des deux derniers exercices dépassent les 58 millions de dollars.

Considérant la contribution équivalente des municipalités, les sommes engagées en 2010-2011 totalisent près de 50 millions de dollars pour des travaux de rénovation de quelque 600 millions de dollars. Il s'agit d'un effet de levier important qui se traduit par près de 12 \$ en travaux pour chaque dollar versé par l'entremise de ce programme.

### RénoVillage

Le programme RénoVillage accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui vivent en milieu rural pour leur permettre de corriger les déficiences majeures de leur résidence. Une enveloppe budgétaire de 50 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce programme.

Le 7 juillet 2010, la valeur maximale que pouvait fixer une municipalité pour une résidence admissible au programme est passée de 75 000 \$ à 90 000 \$. De plus, les taux d'aide appliqués en fonction du revenu et de la taille du ménage ont été majorés.

En 2010-2011, la SHQ s'est engagée à verser une aide financière totalisant 17,4 millions de dollars pour soutenir 2 038 propriétaires-occupants, ce qui représente une subvention moyenne de 8 526 \$ par logement. On constate une diminution des sommes engagées et du nombre de propriétaires aidés en 2010-2011 par rapport à 2009-2010. Toutefois, la subvention moyenne par logement a légèrement augmenté.

### Réparations d'urgence

Le programme Réparations d'urgence accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui doivent effectuer des travaux urgents sur leur résidence afin de corriger des déficiences majeures représentant une menace pour la sécurité ou la santé des occupants. Une enveloppe budgétaire de 6,5 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce programme.

Le 6 juillet 2010, la valeur maximale que pouvait fixer une municipalité pour une résidence admissible au programme est passée de 75 000 \$ à 90 000 \$. De plus, l'aide financière maximale pouvant être accordée a été bonifiée, passant pour sa part de 20 % à 46 % selon la région.

En 2010-2011, la SHQ s'est engagée à verser une aide financière totalisant 2,4 millions de dollars pour soutenir 405 propriétaires-occupants admissibles à ce programme. La subvention moyenne allouée par logement était de 6 005 \$, ce qui représente une hausse de plus de 22 % par rapport aux deux années précédentes.

### Amélioration des maisons d'hébergement – volet rénovation

Le volet rénovation du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement soutient financièrement les organismes sans but lucratif qui gèrent des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence familiale ou jeunes en difficulté de moins de 29 ans. Une enveloppe budgétaire de 5 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce programme.

En 2010-2011, la SHQ s'est engagée à verser 1,8 million de dollars pour la rénovation de 114 unités d'hébergement. La subvention moyenne allouée par logement, en 2010-2011, était de 15 579 \$, ce qui représente une hausse importante par rapport à celle qui était accordée durant les deux exercices précédents. L'écart des investissements constaté d'une année à l'autre, dans ce programme, est attribuable notamment au nombre de demandes admissibles reçues ainsi qu'à l'envergure des travaux, qui varie d'un projet à l'autre.

### Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite

En 2010-2011, la SHQ s'est engagée à verser 0,8 million de dollars pour contribuer au financement des travaux effectués sur 124 logements endommagés par l'oxydation de la pyrite. Le budget alloué par le gouvernement du Québec est de 35 millions de dollars sur dix ans.

## OBJECTIF 2.3 | COORDONNER ET INTENSIFIER L'INTERVENTION GOUVERNEMENTALE EN SOUTIEN ET INITIATIVES COMMUNAUTAIRES EN LOGEMENT SOCIAL

INDICATEURS	MOYENS	RÉSULTATS		
		2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre d'organismes communautaires et valeur des projets mis en œuvre par ces organismes	Programme d'aide aux organismes communautaires	44 organismes 1 434 898 \$	44 organismes 1 422 436 \$	44 organismes 1 422 426 \$
Nombre de projets subventionnés et sommes investies pour venir en aide aux initiatives communautaires et sociales	Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM	84 projets 465 751 \$	58 projets 465 330 \$	74 projets 463 591 \$
Nombre de projets subventionnés associés au Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	165 ententes <sup>9</sup>	220 ententes <sup>9</sup>	216 ententes <sup>9</sup>

9. Une entente donne lieu à au moins un projet.



En 2010-2011, la SHQ a poursuivi ses interventions afin de soutenir les initiatives communautaires en logement social par l'entremise du Programme d'aide aux organismes communautaires (PAOC) et de l'Aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS) en HLM pour une somme totale de 1,89 million de dollars. De plus, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social a permis la conclusion de 216 ententes de coopération qui ont donné lieu à de multiples projets sur le territoire de 16 agences de la santé et des services sociaux au Québec. Ces ententes ont permis de venir en aide à près de 33 000 ménages et impliquent près de 260 organismes d'habitation (HLM et logement communautaire).

Au cours de la période 2008-2011, en plus de soutenir des projets pour une somme de 5,7 millions de dollars, la SHQ a tenu un rôle majeur dans la coordination et l'intensification de l'intervention gouvernementale en matière de soutien aux initiatives communautaires en logement social. Les travaux conjoints de la SHQ et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont permis de produire le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social en 2007 et, sur cette base, d'établir de nombreuses ententes. Dans le contexte de l'Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM, le partenariat avec le ministère de

l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère de la Famille et des Aînés a également permis le soutien de projets communautaires conçus par des associations de locataires de HLM et des offices d'habitation.

### Programme d'aide aux organismes communautaires

Au cours de l'exercice 2010-2011, la SHQ a alloué un montant total de 1,4 million de dollars à 44 organismes communautaires pour le développement et la concertation d'initiatives communautaires en habitation. Durant la période 2008-2011, le nombre d'organismes aidés par l'entremise du PAOC et la somme totale qui leur a été allouée ont peu varié d'un exercice à l'autre (voir le tableau suivant).

Les subventions versées soutiennent, d'une part, la mission globale de l'organisme et, d'autre part, la réalisation de projets ponctuels dont le but consiste à stimuler l'émergence de nouvelles pratiques communautaires en matière d'habitation, le financement d'études et d'analyses, ainsi que la tenue d'activités de concertation. Une somme de l'ordre de 80 000 \$ est versée annuellement par la SHQ pour réaliser des projets ponctuels.

Subventions versées en guise de soutien à la mission globale, par type d'organismes financés<sup>10</sup>

TYPE D'ORGANISMES FINANCÉS	NOMBRE D'ORGANISMES			SOMME VERSÉE (\$)			SOMME MOYENNE VERSÉE PAR ORGANISME (\$)			PROPORTION DE L'ENVE- LOPPE BUDGÉTAIRE (%)		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Regroupements nationaux	3	3	3	150 000	150 000	150 000	50 000	50 000	50 000	10,5	10,5	10,5
Fédérations régio- nales de coopéra- tives d'habitation	4	4	6	132 798	132 798	174 306	33 200	33 200	29 066	9,3	9,3	12,3
Fédérations régionales d'OSBL d'habitation	7	8	8	105 000	136 000	174 392	15 000	17 000	21 799	7,3	9,6	12,3
Autres organismes	5	5	5	105 322	105 322	105 322	21 064	21 064	21 064	7,3	7,4	7,4
Groupes de ressources techniques	25	24	22	941 778	898 316	818 316	37 671	37 430	37 196	65,6	63,2	57,5
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>1 434 898<sup>11</sup></b>	<b>1 422 436</b>	<b>1 422 426</b>	<b>32 611</b>	<b>32 328</b>	<b>32 327</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

10. Les subventions indiquées dans ce tableau excluent la somme de 80 000 \$ versée pour la réalisation de projets ponctuels.

11. Dans le rapport annuel 2009-2010, on aurait dû lire 1 434 898 \$ au lieu de 1 429 898 \$.

### Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM

En partenariat avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, la SHQ apporte une aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM en soutenant financièrement des projets communautaires d'associations de locataires de HLM et d'offices d'habitation.

Par l'Aide à l'initiative communautaire et sociale, une somme de 336 591 \$ a permis de financer 65 projets, ce qui constitue un plus grand nombre de projets comparativement à l'exercice précédent. À cette subvention s'ajoute une somme de 127 000 \$ afin d'assurer la reconduction des ententes

triennales (9 projets) conclues en 2009, ce qui porte à 463 591 \$ l'enveloppe globale allouée à ce programme pour l'année 2010-2011.

Depuis 1998, 657 projets ont bénéficié d'une aide de près de 4,3 millions de dollars. Ces projets poursuivent différents objectifs, dont ceux de briser l'isolement des locataires par la tenue d'activités de socialisation, d'offrir un environnement sain aux jeunes, de contrer le décrochage scolaire à l'aide d'activités éducatives et socioculturelles, de favoriser la responsabilisation à l'égard de l'environnement et de diminuer l'insécurité alimentaire par l'aménagement de jardins communautaires et de cuisines collectives.

Nombre de projets soumis et acceptés et montant total retenu

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	DEPUIS 1998
Nombre de projets soumis	111	119	98	1 240
Nombre de projets acceptés	84	58	74	657
Pourcentage de projets acceptés	76	49	75	53
Montant total (\$)*	465 751	465 330	463 591	4 337 760

\* À l'enveloppe budgétaire annuelle de 460 000 \$ ont été ajoutés les retours de subvention de l'exercice financier précédent ainsi que les intérêts.

### Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social

Les travaux conjoints de la SHQ et du MSSS ont permis de produire le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social. Ce dernier tient compte du rôle essentiel du soutien communautaire, propose une démarche conjointe du réseau sociosanitaire et de celui de l'habitation, et prévoit une réponse concertée aux besoins de la clientèle qui leur est commune.

Le comité national de suivi du cadre a commencé ses travaux en février 2009. Le mandat de ce comité, présidé par la SHQ pendant les deux premières années, était de voir à l'implantation harmonieuse et à l'application du cadre dans l'ensemble des régions, et de suggérer les ajustements nécessaires pour atteindre cet objectif.

Le soutien communautaire désigne ici l'accompagnement social des individus et des groupes. Il s'agit d'un soutien qui leur facilite notamment l'accès aux services de proximité et les aide dans leurs démarches auprès des services publics, et qui comprend aussi l'intervention en situation de crise, la gestion de conflits entre locataires, la gestion du bail, l'appui aux comités de locataires et l'organisation communautaire.

Le cadre est financé par une somme annuelle récurrente de 5 millions de dollars provenant des crédits du MSSS et à laquelle les agences de la santé et des services sociaux ajoutent leur propre contribution. Ainsi, l'instauration du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social a donné lieu à plusieurs ententes de collaboration locales et régionales et à des regroupements d'organismes afin de réaliser des projets de cette nature.

De plus, à l'intérieur même du programme HLM, quelque 2 millions de dollars sont versés aux associations de locataires et aux offices d'habitation afin de soutenir diverses activités dans leur milieu de vie.

## OBJECTIF 2.4 | ADAPTER LES PROGRAMMES ET LES FAÇONS DE FAIRE EN FONCTION DES PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

La SHQ prend en compte les principes de développement durable dans l'élaboration et la modification de ses programmes d'habitation et favorise l'efficacité énergétique dans les logements sociaux et communautaires. Dans la mise en œuvre de son plan de développement durable pour la

période de 2009 à 2013 ainsi que du Plan d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées, elle favorise également l'accessibilité universelle dans les projets d'aménagement et de construction qu'elle finance. Elle fait la promotion de ces notions dans ses actions et ses interventions.

### Développement durable

INDICATEUR	RÉSULTATS
État d'avancement de la mise en œuvre du plan d'action de développement durable	Les résultats découlant des neuf actions sont présentés de façon détaillée à la section 5, Développement durable.

De par sa mission, la SHQ contribue au développement durable du Québec depuis de nombreuses années. En effet, l'amélioration des conditions de vie des ménages est une priorité. Par les programmes qu'elle consacre à l'adaptation de domicile, au soutien communautaire et à la subvention de logements sociaux, la SHQ contribue au mieux-être de la personne, objectif ultime du développement durable. Les programmes de construction et de rénovation de logements permettent l'injection d'importantes sommes dans l'économie du Québec et favorisent le dynamisme territorial. Également, en soutenant la rénovation et la mise à niveau de logements sociaux et communautaires ainsi que l'adoption de pratiques responsables en matière de construction et de gestion de logements, la SHQ peut contribuer à réduire les effets de ces activités sur les écosystèmes et les ressources naturelles.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la SHQ a élaboré et adopté un cadre de gestion environnementale et un plan qui en découle directement. Ce cadre permettra de réduire de manière considérable les effets sur l'environnement des activités administratives de la SHQ et de ses partenaires ainsi que ceux de la construction et de la rénovation de logements.

De plus, la SHQ a révisé le *Guide de construction* du programme AccèsLogis Québec en y intégrant de nouvelles mesures de développement durable. Les mesures proposées concernent l'aménagement du site, la configuration des bâtiments, la recherche de matériaux comportant certaines caractéristiques, les mesures d'efficacité énergétique et d'économie d'eau potable, l'accessibilité, etc.

En mars 2009, la SHQ publiait le Plan d'action de développement durable 2009-2013. Ce plan appuie la poursuite et l'amélioration continue de ses interventions et s'articule autour de trois orientations de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 : informer, sensibiliser, éduquer, innover; produire et consommer de façon responsable; prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques<sup>12</sup>.

Outre les dimensions sociales et économiques du développement durable déjà présentes dans certains de ses programmes d'habitation, la SHQ a mis en place des mesures ayant permis de réduire la production de déchets et la quantité d'émissions polluantes, dans un objectif de gestion écoresponsable de ses activités.

12. Voir section 5, Développement durable, p. 66.

## Efficacité énergétique

## État d'avancement dans l'application du Programme d'efficacité énergétique dans les HLM

INDICATEURS	RÉSULTATS <sup>13</sup>		
	2006-2009*	2009-2010	2010-2011
Nombre d'offices d'habitation ayant appliqué une mesure pour la première fois	311	21	11
Nombre de mesures appliquées	5 639	1 755	2 000
Économie énergétique annuelle (GWh)	17,3	22,8	28,5
Économie financière annuelle (M\$)	1,2	1,5	1,9

\* Données au 28 février 2009.

Le Plan d'action 2006-2012 – *Le Québec et les changements climatiques* prévoit l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les bâtiments publics. Dans ce même objectif, la SHQ et Hydro-Québec ont conclu, en 2005-2006, une entente permettant d'offrir une aide financière aux offices d'habitation qui comptent implanter différentes mesures d'économie d'énergie dans les HLM publics. Ces mesures concernent le contrôle du chauffage (thermostats électroniques), les produits d'éclairage, certains appareils électroménagers ainsi que le remplacement des fenêtres, l'isolation des murs principaux, du toit ou des fondations du bâtiment et l'ajout de ventilateurs à récupération de chaleur.

En date du 31 mars 2011, le nombre cumulé d'offices d'habitation et d'autres organismes admissibles ayant appliqué au moins une mesure d'économie d'énergie depuis 2007, à la faveur du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu – volet social d'Hydro-Québec, s'élevait à 491 sur un total de 549 partenaires admissibles. Certains offices se sont prévalus plus d'une fois du programme en appliquant de nouvelles mesures d'économie d'énergie. Plusieurs autres offices auront l'occasion de faire de même au cours des prochaines années, car l'entente avec Hydro-Québec a été renouvelée jusqu'au 31 décembre 2015 en ce qui concerne les mesures qui s'appliquent lors des travaux de rénovation des bâtiments.

Le nombre élevé de mesures appliquées en 2008-2009 s'explique par l'installation massive de thermostats électroniques dans les logements au cours de cette période. Grâce aux sommes importantes qui seront investies au cours des prochaines années pour la rénovation du parc de logements sociaux, le nombre de mesures devrait se maintenir à peu près au même niveau que lors des deux derniers exercices financiers.

Jusqu'à maintenant, Hydro-Québec a versé 9,4 millions de dollars aux offices d'habitation en guise d'aide financière. Si l'on tient compte de toutes les mesures appliquées depuis le début du programme, ce sont maintenant 28,5 millions de kWh qui sont économisés chaque année, selon les estimations d'Hydro-Québec. En se basant sur un prix moyen de 6,79 ¢/kWh, on constate que plus de 1,9 million de dollars sont retranchés chaque année de l'ensemble des factures d'électricité des offices d'habitation.

La SHQ travaille à mettre en place un outil informatique de production de bilans énergétiques afin qu'elle et ses partenaires puissent effectuer un meilleur suivi de la consommation énergétique du parc de HLM et, par le fait même, mesurer réellement les économies d'énergie réalisées grâce au programme d'Hydro-Québec. Cet outil servira également à mettre en œuvre un plan de gestion de l'énergie qui visera à réduire la facture énergétique du parc de HLM.

Bien qu'une partie des travaux de rénovation effectués dans le parc de HLM au cours des dernières années n'était pas admissible au programme d'Hydro-Québec, les offices et organismes qui en assurent la gestion ont participé à l'effort de réduction de la consommation énergétique et leur contribution pourra être quantifiée lorsque l'outil informatique de production de bilans énergétiques sera opérationnel.

Enfin, la certification Novoclimat est exigée depuis juin 2010 pour tous les nouveaux projets communautaires réalisés par l'entremise du programme AccèsLogis Québec.

13. Les données publiées dans le rapport annuel 2009-2010, pour les exercices 2006-2009 et 2009-2010, auraient dû être conformes aux données présentées dans ce tableau.



## Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

INDICATEUR	RÉSULTATS
État d'avancement de la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	<p>Production du Plan d'action 2010-2011 de la Société d'habitation du Québec à l'égard des personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 19 % des mesures ont été appliquées;</li><li>➤ 69 % des mesures sont appliquées de façon continue ou sont sur le point d'être appliquées;</li><li>➤ 12 % n'ont pas été appliquées.</li></ul>

Depuis 2007, la SHQ produit annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Celui-ci établit les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de la SHQ, trace un bilan des mesures prises au cours de l'année précédente et présente les mesures envisagées pour l'année en cours. Le plan comporte plusieurs actions placées sous la responsabilité de diverses unités administratives de la SHQ et répond aux obligations de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Les résultats du Plan d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées s'inscrivent dans la poursuite des efforts déjà entrepris par la SHQ pour permettre la création de logements accessibles et adaptés aux personnes handicapées ainsi que le maintien de ces personnes dans un logement adéquat. La majorité des actions retenues sont appliquées de façon continue ou selon les besoins exprimés. Ces efforts favorisent l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées et contribuent ainsi à assurer leur pleine participation à la société québécoise.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la SHQ a participé aux travaux du Comité interministériel sur l'accessibilité universelle en habitation. Elle a de plus poursuivi la mise en œuvre et la

diffusion du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et a collaboré avec l'Office des personnes handicapées du Québec au suivi du plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Le bilan détaillé du plan d'action 2010-2011 sera inclus dans le plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'exercice 2011-2012.

Afin de favoriser une meilleure connaissance du secteur de l'habitation et une plus grande compréhension des principaux enjeux sociaux, la SHQ mène et soutient des activités de recherche et de transmission des connaissances. Cela lui permet de mieux orienter ses actions, d'élaborer plus efficacement ses politiques, d'optimiser ses façons de faire et d'informer ses partenaires ainsi que les intervenants de l'industrie.

La SHQ s'est pleinement engagée dans l'amélioration de sa performance et l'adaptation de ses méthodes aux plus récentes pratiques de gestion publique. La modernisation des programmes et des façons de faire de la SHQ, élaborée dans une dynamique d'amélioration continue, va nécessairement de pair avec le développement de ses outils et de ses pratiques de gestion.



## ORIENTATION 3 – SOUTENIR L'AMÉLIORATION CONTINUE EN HABITATION

OBJECTIF 3.1 | SE DONNER DES OUTILS  
POUR MIEUX CONNAÎTRE LA CLIENTÈLE ET SES BESOINS

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS
Profils de clientèle documentés en 2010	2009-2010: Production de deux profils de clientèle et participation à une étude commandée par l'Office municipal d'habitation de Québec sur la santé et l'usage des services sociaux. 2008-2009: Production de trois profils de clientèle.
Sondages sur la satisfaction de la clientèle des programmes Cible: cinq sondages avant 2010	2009-2010 <sup>14</sup> : Production de deux sondages à l'occasion de l'évaluation de certains programmes. 2008-2009: Production d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du service téléphonique, d'un sondage sur la satisfaction des usagers du site Web et d'une enquête sur l'application du protocole d'accueil téléphonique en rapport avec les engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens. Production d'un sondage à l'occasion de l'évaluation d'un programme.
Nouvelle déclaration de services aux citoyens diffusée en 2009	Approuvée par le conseil d'administration en décembre 2009 et diffusée en mars 2010.

En 2010-2011, afin de soutenir l'amélioration continue en habitation et de rendre ses interventions plus efficaces, la SHQ a poursuivi ses activités d'acquisition et de diffusion des connaissances aussi bien en ce qui concerne sa clientèle directe et les répercussions de ses programmes qu'en ce qui concerne les conditions de vie des ménages québécois par rapport à l'habitat et au marché de l'habitation.

À cet égard, en 2010-2011, la SHQ a plusieurs réalisations à son actif.

- Connaissance de la clientèle et effets des programmes de la SHQ :
  - Une étude sur le profil des locataires de logements sociaux et des ménages en attente de tels logements. On y dégage les caractéristiques sociodémographiques des ménages occupant un logement social et on en présente l'évolution au cours des deux dernières années. On y trace également un portrait des ménages susceptibles d'accéder à ce type de logement<sup>15</sup>.
  - Une évaluation du programme de logement sans but lucratif public – volet régulier (HLM public). Ce programme, en vigueur depuis plus de 40 ans, offre actuellement 62 882 logements à des ménages à faible revenu et a fait l'objet d'un investissement du

gouvernement québécois de 103 millions de dollars en 2010.

- Une enquête sur l'application du protocole téléphonique en rapport avec les engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens.
- Conditions de vie des ménages québécois par rapport à l'habitat et au marché de l'habitation.
  - Une étude qui dresse le portrait des ménages et du logement dans le secteur Moyen-Nord du Plan Nord du gouvernement du Québec<sup>16</sup>. On y analyse les conditions d'habitation des communautés non autochtones et des communautés autochtones, incluant celles qui habitent dans les réserves indiennes.
  - Trois numéros du *Bulletin d'information de la Société d'habitation du Québec*: « La situation du logement et des ménages dans la région administrative du Nord-du-Québec »<sup>17</sup>, les « Perspectives démographiques 2006-2056 et logement: un aperçu »<sup>18</sup> et « Les baby-boomers et le logement »<sup>19</sup>.
  - Deux éditions de *L'habitat en bref* dont une sur le profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social<sup>20</sup> et l'autre sur les acheteurs de logements neufs au Québec en 2006<sup>21</sup>.

14. Le rapport annuel 2009-2010 fait état de deux sondages sur la satisfaction de la clientèle. Or, ces sondages ont été effectués à la fin de l'année financière 2008-2009 et leurs résultats ont été diffusés au cours de l'année 2009-2010.

15. Stéphane Leduc, *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social*, Société d'habitation du Québec, septembre 2010.

16. Claudine Roy, *Portrait des ménages et du logement dans le secteur Moyen-Nord du Plan Nord du gouvernement du Québec*, Société d'habitation du Québec, 2011.

17. Dany Dutil, « La situation du logement et des ménages dans la région administrative du Nord-du-Québec », *Bulletin d'information de la Société d'habitation du Québec*, vol. 4, n° 3, printemps 2010.

18. Odile Légaré, « Perspectives démographiques 2006-2056 et logement: un aperçu », *Bulletin d'information de la Société d'habitation du Québec*, vol. 4, n° 4, été 2010.

19. Stéphane Leduc, « Les baby-boomers et le logement », *Bulletin d'information de la Société d'habitation du Québec*, vol. 5, n° 1, automne 2010.

20. Stéphane Leduc, « Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social », *L'habitat en bref*, septembre 2010.

21. Yvon Chouinard, « Les acheteurs de logements neufs au Québec en 2006: une clientèle diversifiée », *L'habitat en bref*, juillet 2010.

Tous les ans, la SHQ actualise et diffuse *L'habitation en bref*<sup>22</sup>, un document qui présente une synthèse des principales statistiques sur les interventions de la SHQ en matière d'habitation, sur la situation du logement social, sur le parc de logements et sur le marché de l'habitation au Québec.

Très active dans le domaine de la recherche sur l'habitation, la SHQ s'associe à différents partenaires et intervenants (organismes communautaires, milieux universitaires, industrie de l'habitation, ministères et organismes gouvernementaux) pour la réalisation d'études. Elle continue également à participer à chaque année aux activités du Comité national de recherche sur le logement.

En 2011, la SHQ a élaboré une politique sur la recherche pour mieux encadrer ses activités en la matière, tant à l'interne qu'à l'externe. Le domaine de l'habitation étant un champ de connaissance très vaste, cette politique permettra d'appuyer les choix de la SHQ en ce qui a trait aux activités de recherche à privilégier et à soutenir.

De plus, une ou deux fois l'an, la SHQ organise des conférences sur des sujets variés, à l'occasion des Entretiens sur

l'habitat. Ces conférences permettent de réunir des chercheurs et des praticiens du domaine de l'habitation et donnent lieu à des échanges fructueux et à un partage des connaissances. En décembre 2010, la conférence portait sur la mixité socio-économique en habitation.

Au cours de la période 2008-2011, la SHQ s'est outillée pour mieux connaître la clientèle et ses besoins. Elle a atteint les cibles qu'elle s'était fixées, et ce, dès 2009-2010. En effet, le profil de chaque catégorie importante de sa clientèle a été documenté. Il s'agit des locataires des logements du programme AccèsLogis Québec, des locataires de HLM, des bénéficiaires d'un supplément au loyer privé et des ménages en attente d'un logement social. Des sondages ont été menés pour mesurer le degré de satisfaction de la clientèle et la SHQ a révisé sa déclaration de services aux citoyens. Même si elle avait déjà atteint ses cibles, la SHQ a poursuivi ses efforts, en 2010-2011, pour parfaire ses connaissances sur sa clientèle et sonder, par ses activités de recherche, les différentes facettes de l'habitation afin d'intervenir efficacement pour améliorer les conditions de vie des ménages québécois.

## OBJECTIF 3.2 | RÉALISER LA MODERNISATION DES PROGRAMMES ET DES PROCESSUS DANS UNE OPTIQUE DE PARTENARIAT, DE SIMPLIFICATION, D'HARMONISATION ET DE SUBSIDIARITÉ

En 2010-2011, les cibles fixées dans le contexte de la mise en œuvre du plan de modernisation auprès du réseau de partenaires concernent trois volets interreliés, soit le modèle

d'affaires de la SHQ, les processus de gestion du parc de HLM et les processus de gestion des programmes.

INDICATEURS ET CIBLES 2010-2011		RÉSULTATS
Nouveau modèle d'affaires de la SHQ	Rencontres de concertation avec les partenaires du milieu de l'habitation sociale et communautaire pour la mise en œuvre du nouveau modèle d'affaires	10
	34 centres de services désignés et opérationnels	34
	100 % du territoire couvert par les centres de services	100 %
	Implantation du Centre des relations avec la clientèle	Effectuée
Processus de gestion du parc de HLM et des investissements	100 % des bilans de santé des immeubles effectués	94 %
	100 % des plans pluriannuels d'intervention effectués	100 %
	Conception d'un cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM	Effectuée
	Planification de l'implantation d'une approche de gestion axée sur les résultats et les risques	Effectuée
Processus internes de gestion des programmes	– Programmes d'habitation sociale et communautaire	Implantation effectuée
	– Programme de supplément au loyer	Implantation effectuée
	– Mécanismes de suivi et de vérification des organismes d'habitation communautaire	Implantation en cours

22. Société d'habitation du Québec, *L'habitation en bref* 2010, mai 2010.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la SHQ a atteint les cibles annuelles qu'elle s'était fixées dans le contexte de la mise en œuvre de son nouveau modèle d'affaires. Celui-ci prévoit qu'elle déléguera plus de responsabilités aux organismes du milieu, afin que la population reçoive de meilleurs services, tout en continuant de les encadrer et de les appuyer.

Au cours de la dernière année, quatre ententes étaient en cours avec des partenaires majeurs de l'habitation afin qu'ils soutiennent les intervenants du milieu en développant pour eux des outils de gestion ou en organisant des activités leur permettant d'intégrer les normes et les règles de la SHQ. Ces ententes, qui prennent la forme de contrats de service, ont été conclues entre la SHQ et les organismes suivants : la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique (FLHLMQ), l'Association des directeurs des offices d'habitation du Québec (ADOHQ) et le Regroupement des offices d'habitations du Québec (ROHQ). Une entente avec la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH), la Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain (FECHIMM) et la Fédération des coopératives d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches (FECHAQC) a également été conclue.

Dans une optique de partenariat, la SHQ collabore avec les organismes par l'entremise de différents comités qu'elle a mis en place. Il s'agit notamment du Comité consultatif sur la modernisation des services et des programmes – volet habitation sociale et communautaire (CCMSP), du comité opérationnel SHQ-ROHQ-ADOHQ sur le déploiement des centres de services dans le réseau des offices d'habitation, du comité mixte SHQ-CQCH-RQOH (RQOH : Regroupement québécois des OSBL d'habitation) sur la modernisation de l'offre de service en habitation communautaire et de la Table de concertation sur les HLM publics.

Au cours de la dernière année, la SHQ a tenu dix rencontres avec ces comités. Ces rencontres lui permettent principalement d'échanger avec eux de l'information sur les principaux dossiers en cours, d'assurer un transfert de responsabilités graduel vers les milieux en ce qui concerne la gestion de certains programmes et activités, et de procéder au partage des rôles et des responsabilités. Ceci, tout en fournissant un encadrement et des outils adaptés.

Pour appuyer efficacement la mise en œuvre de son modèle d'affaires, la SHQ a procédé à l'implantation du Centre des relations avec la clientèle. Depuis l'automne 2010, ce dernier offre des services d'information et de traitement des demandes de première ligne à la clientèle externe et aux partenaires.

La mise sur pied d'un réseau de centres de services (CS) joue un rôle structurant en matière de délégation des activités de gestion à l'intervenant le plus près du citoyen. Grâce à la reconnaissance du centre de services de Laval, en 2010, le nombre de centres de services opérationnels s'élève maintenant à 34 : 30 servent le réseau des offices d'habitation, 2 le réseau des coopératives et 2 le réseau des OSBL.

En outre, afin d'aider les centres de services à s'approprier leurs nouvelles responsabilités, la SHQ a conçu un cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM. Ce cadre est appelé à évoluer et il a pour objectif principal d'assurer la saine gestion des fonds publics investis dans le parc de HLM notamment en ce qui a trait à l'utilisation des budgets associés au PQI (Programme québécois des infrastructures) et aux investissements RAM (travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation des HLM) (voir l'objectif stratégique 2.1).

À cet effet, le bilan de santé du parc immobilier et le plan pluriannuel d'intervention sont des outils de gestion qui permettent de planifier les travaux majeurs à réaliser, d'allouer les budgets nécessaires à leur exécution et de rendre compte des résultats. La SHQ a confié aux centres de services la responsabilité de réaliser les bilans de santé des immeubles pour l'ensemble des organismes. En 2010-2011, la SHQ s'est donné pour cible que soient effectués 100 % des bilans de santé qui concernent près de 72 000 logements subventionnés selon leur déficit d'exploitation. On évalue à 94 % l'état d'avancement des bilans de santé sur l'ensemble du territoire. Bien que la cible n'ait pas été atteinte en 2010-2011, ces résultats sont très satisfaisants compte tenu que ce n'est qu'au cours de cet exercice que l'ensemble des CS a été pleinement opérationnel. Par contre, tous les organismes ont soumis à la SHQ un plan pluriannuel d'intervention.

Au cours de la dernière année, la SHQ a élaboré une approche de gestion axée sur les résultats et les risques pour les programmes d'habitation sociale et communautaire. Par cette approche, la SHQ compte à la fois s'assurer que les organismes gestionnaires des projets d'habitation respectent les éléments de convention établis et que les résultats obtenus sont conformes à ceux que prévoient les programmes en vigueur. En 2010-2011, le Programme de supplément au loyer (PSL) a été revu sur cette nouvelle base et le travail qui lui a été consacré a diminué alors que son efficacité a augmenté de façon importante. Le travail de vérification relatif au PSL a diminué d'environ 40 % tandis que son efficacité s'est accrue d'autant, étant donné que chaque cas vérifié portait sur un dossier ayant déjà connu un problème. De nouveaux

mécanismes de suivi et de vérification des organismes d'habitation communautaire, basés sur cette approche de gestion, sont en cours d'implantation.

Rappelons que l'implantation d'une approche axée sur les résultats, jumelée à des mécanismes de contrôle de conformité, est terminée en ce qui concerne les programmes d'amélioration de l'habitat dont la gestion est déléguée aux municipalités. Au cours de la période 2008-2011, les efforts de la SHQ ont surtout porté sur l'amélioration des outils mis à leur disposition afin de simplifier davantage la gestion de ces programmes.

Par ailleurs, les vérifications de conformité se sont poursuivies en 2010-2011. Ainsi, 64 vérifications ont été effectuées dans le contexte des programmes d'aide au logement social et communautaire<sup>23</sup> et ont touché 59 organismes. Cela représente près de la moitié des vérifications effectuées au cours de l'année précédente. De plus, la SHQ a effectué des vérifications de conformité auprès de 59 partenaires municipaux qui gèrent les programmes d'amélioration de l'habitat.

Au cours de la période 2008-2011, la SHQ a atteint les cibles qu'elle s'était fixées par rapport à l'objectif qui consiste à moderniser ses processus et la prestation des services qu'elle offre par l'entremise de ses programmes dans une optique de partenariat. Tout en conservant son rôle d'encadrement et de soutien, la SHQ a rapproché ses services des citoyens en confiant plus de responsabilités à son réseau de partenaires en ce qui a trait à la prestation de services sociaux et communautaires. Au cours des trois dernières années, ce sont 34 centres de services qui ont été mis sur pied en collaboration avec les partenaires du milieu et qui assument d'importantes responsabilités, notamment en vue d'assurer la pérennité du parc de logements.

Ce virage, effectué dans le respect de la capacité des partenaires à assumer un nouveau rôle et des responsabilités additionnelles, a été bien assimilé, tant parmi les intervenants du milieu de l'habitation qu'à la SHQ, et les travaux de mise en œuvre du nouveau modèle d'affaires se poursuivent.

### OBJECTIF 3.3 | SOUTENIR L'AMÉLIORATION DES STANDARDS ET DES PRATIQUES EN HABITATION, DE MÊME QUE L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

INDICATEUR	RÉSULTATS
Activités de soutien tenues en 2010-2011	16 activités de transmission des connaissances, de représentation et de développement de marchés organisées ou soutenues au Québec.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la SHQ a tenu plusieurs activités qui contribuent à l'amélioration des pratiques en matière d'habitation, au développement de l'expertise ainsi qu'à la reconnaissance du savoir-faire et des produits québécois. De plus, elle a participé à la mise en ligne de deux sites Web et a appuyé plusieurs initiatives du milieu de l'habitation par l'entremise du Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation (PADIQH).

Sur le marché québécois, la SHQ a notamment collaboré à 16 activités consacrées à la connaissance des tendances en matière d'habitation et à l'amélioration des standards de qualité et d'efficacité de cette industrie. En octobre 2010, elle a organisé son quatrième Rendez-vous de l'habitation sur le thème « Perspectives démographiques : les multiples visages de l'habitation ». Cette activité se déroule lors de la Journée

mondiale de l'habitat et attire tous les ans plus de 250 participants.

Pour soutenir l'amélioration des pratiques en matière d'habitation, la SHQ a pris l'initiative, avec la contribution de plusieurs partenaires, de mettre sur pied le Centre d'expertise en habitation du Québec (CEHQ). Afin de remédier au problème de l'accessibilité à du soutien technique et professionnel dans le domaine du bâtiment résidentiel et afin de favoriser l'échange de connaissances techniques entre les gestionnaires et les experts, le CEHQ a mis en ligne, le 1<sup>er</sup> décembre 2010, un site Web accessible à tous, comprenant un espace consacré à la veille technologique, une liste d'activités et de formations appropriées ainsi qu'une bibliothèque virtuelle et des forums de discussion. En tant que partenaire principale<sup>24</sup>, la SHQ a soutenu, par son expertise et son financement, la création du CEHQ et sa mise en service.

23. Les programmes visés sont : HLM sans but lucratif public et privé, Programme de supplément au loyer, AccèsLogis Québec ainsi que Logement abordable Québec – volet social et communautaire.

24. Les autres partenaires contribuent au financement mais participent surtout aux activités du comité de direction. Ces partenaires sont la Régie du bâtiment du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence de l'efficacité énergétique du Québec, l'École de technologie supérieure de l'Université du Québec, l'Ordre des architectes du Québec, l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec, la Ville de Montréal et le Regroupement des offices d'habitation du Québec.



En 2010-2011, le Regroupement technologique en habitation du Québec (RTHQ), coprésidé par la SHQ et la SCHL, a tenu quatre rencontres au cours desquelles ont été abordés plus de 25 sujets relatifs à la construction d'habitations. Un site Web destiné aux membres du RTHQ a également été créé et lancé par la SHQ en février 2011. De plus, grâce à sa participation financière et technique à l'élaboration d'une norme, de concert avec le Bureau de la normalisation du Québec, la SHQ a contribué à résoudre les problèmes relatifs aux dépôts d'ocre ferreuse dans les systèmes de drainage.

Au cours de la période 2008-2011, la SHQ a poursuivi ses efforts en vue d'améliorer les pratiques en matière d'habitation en organisant ou en soutenant 49 activités axées sur la transmission des connaissances, la représentation et le développement des marchés. Elle a contribué à l'implantation de deux sites Web, favorisant ainsi l'utilisation des nouvelles technologies de l'information pour promouvoir l'expertise québécoise. Elle a également soutenu financièrement l'industrie de l'habitation par l'entremise du PADIQH.

#### Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation

INDICATEURS	RÉSULTATS		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Montant annuel investi	0,5 M\$	0,41 M\$	0,47 M\$
Nombre de projets subventionnés	19	18	19
Nombre de subventions de fonctionnement allouées	3	3	4

Le PADIQH soutient financièrement les entreprises, les organismes sans but lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation en vue d'accroître les standards de qualité en la matière, au Québec. Il favorise également une présence accrue des entreprises québécoises du secteur de l'habitation sur les marchés extérieurs.

Au cours de l'exercice 2010-2011, près de 470 000\$ ont été alloués pour la réalisation de 19 projets spécifiques et pour le fonctionnement de quatre organismes sans but lucratif, sur les marchés intérieur et extérieur. Citons notamment le renouvellement de l'entente de partenariat avec le Bureau de promotion des produits du bois du Québec (Québec Wood Export Bureau, Q-WEB), le plus important regroupement de fabricants de maisons et de composants usinés, pour la réalisation de divers projets d'appui à l'exportation sur le marché européen. Depuis l'obtention de l'accréditation européenne référentielle « Marquage CE » qui ouvrait l'accès aux 27 pays européens, des démarches conjointes d'assistance ont permis à quatre entreprises d'obtenir une accréditation CE pour leurs produits. Parmi les projets qui ont favorisé l'exportation de notre expertise figure la reconstruction du Centre pour enfants autistes de la Fondation Il Cireneo, détruit en 2009 lors d'un séisme en Italie. Ce centre a été reconstruit grâce à la participation financière de différents partenaires, dont la SHQ, et a été inauguré le 15 avril 2011.

En dépit du contexte de crise économique, la SHQ a organisé pour une dixième année consécutive l'Export Alliance Construction en partenariat avec le World Trade Centre Montréal et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. L'édition 2011 de cette activité de réseautage international dans le domaine de la construction

a permis cette fois de tenir une centaine de rencontres d'affaires entre 20 fabricants québécois et 10 acheteurs provenant des États-Unis, de l'Ontario, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de la France et du Royaume-Uni. Certaines rencontres ont donné lieu à des visites d'entreprises.

Sur le marché québécois, la SHQ a contribué à la production d'un ouvrage réalisé par l'École d'architecture de l'Université Laval et intitulé *Architecture et habitat collectif au Québec, 65 immeubles résidentiels*. Elle a de plus collaboré à la production et à la diffusion des *Pages vertes*, un bottin conçu par l'organisme Écohabitation qui présente les services professionnels et l'offre de fournisseurs du domaine de la construction écologique et durable. Toujours dans le but de promouvoir le développement durable, la SHQ a fourni une aide financière à l'organisme Équiterre afin de rendre possibles des visites de chantier de la Maison du développement durable à Montréal.

Enfin, en collaboration avec de nombreux intervenants publics et privés, la SHQ a participé financièrement à un programme de recherche mené par le Centre de recherche sur les infrastructures en béton de l'Université Laval et dont l'objectif consiste à étudier la détérioration du béton en présence de sulfure de fer et à proposer des précisions à apporter aux normes actuelles. Cette recherche est en rapport direct avec la situation que vivent les propriétaires de résidences endommagées par la présence de pyrrhotite, à Trois-Rivières.

Au cours de la période 2008-2011, l'aide financière de la SHQ attribuée par l'entremise du PADIQH s'est élevée à 1,38 million de dollars et a servi à financer la réalisation ou la poursuite d'une cinquantaine de projets et d'initiatives du milieu de l'habitation, au Québec et à l'étranger.



## OBJECTIF 3.4 | SOUTENIR L'INDUSTRIE DE L'HABITATION EN FONCTION DES CARACTÉRISTIQUES ÉMERGENTES DES MARCHÉS

INDICATEURS	RÉSULTATS
Mise en place d'une structure de veille de marchés	Effectuée en 2009
Activités de veille de marchés en 2010-2011	Veille sur les sites des banques multilatérales afin de relever les appels d'offres de fourniture de logements parus dans le monde ( <a href="http://www.devex.com">www.devex.com</a> ). 9 activités tenues sur les marchés hors Québec.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la promotion des produits québécois sur le marché international s'est poursuivie. La connaissance des tendances et des caractéristiques émergentes du marché de l'habitation, au Québec et à l'étranger, a pu être enrichie grâce à la participation de la SHQ à diverses activités.

La SHQ a également soutenu huit activités de développement de marchés, lesquelles se sont déroulées en France, en Italie, au Royaume-Uni et en Allemagne. Elles ont permis de mettre en rapport des gens d'affaires de l'industrie de l'habitation du Québec et de différents pays. Parmi ces activités, mentionnons le soutien de la SHQ au Bureau de promotion des produits du bois du Québec (Q-WEB) pour sa participation à des foires commerciales.

En octobre 2010, la SHQ a participé au Salon du bois à Angers, en France, dans le but de percevoir les nouvelles orientations et tendances des grands acteurs de l'industrie européenne à la suite de la crise économique.

La structure de veille de marchés, que s'est donnée la SHQ en 2009, a permis notamment d'assurer le suivi des volumes d'exportation des fabricants québécois de maisons usinées et de composants structuraux et d'avoir accès à des banques multilatérales afin de relever les appels d'offres relatifs à la fourniture de logements parus dans le monde.

### Suivi des volumes d'exportation des entreprises québécoises

	2008	2009	2010
Fabrication de maisons usinées <sup>25</sup>	39,3 M\$	20,3 M\$	19,2 M\$
Fabrication de composants structuraux <sup>26</sup>	239 M\$	151 M\$	145,1 M\$

De plus, les activités de veille de marchés ont permis d'analyser l'évolution des valeurs des exportations québécoises sur l'ensemble des marchés d'exportation. Ainsi, entre 2009 et 2010, les ventes de maisons usinées et de composants structuraux ont diminué de 5 % et de 4 % respectivement, ce qui est nettement inférieur aux chutes de 48 %<sup>27</sup> et de 37 % enregistrées entre 2008 et 2009. Cette diminution des activités d'exportation, étroitement liée au cycle immobilier américain qui est en baisse depuis 2005, a été radicalement aggravée par la crise économique qui sévit depuis 2008.

Au cours de la période 2008-2011, plus de 25 activités de développement des marchés ont été tenues hors Québec pour favoriser le réseautage des entreprises québécoises avec les gens d'affaires de l'étranger.

25. Statistiques Canada et US Census Bureau, Exportations totales canadiennes – code SH 940600.

26. Statistiques Canada et US Census Bureau, Exportations totales canadiennes – code SH 441890.

27. Dans le rapport annuel 2009-2010, on aurait dû lire 48 % au lieu de 50 %.

## MARCHÉ DE L'HABITATION – EXPORTATIONS

Dans le domaine de l'habitation, les exportations québécoises sont principalement constituées de constructions préfabriquées et de composants structuraux en bois. La diminution de ces exportations en 2009 et 2010, qui est notamment attribuable à la crise économique, a été de 4,3 %, ce qui est nettement moins sévère que la chute de 38,4 % observée en 2008 et 2009.

Le marché américain continue de bénéficier de près de 82 % des exportations québécoises de ces constructions et composants. Comme la crise économique a sévi à l'échelle mondiale, une baisse des exportations a été enregistrée dans la plupart des marchés, comme l'illustre le tableau suivant.

Évolution des ventes de constructions préfabriquées et de composants structuraux en bois sur les principaux marchés d'exportation, Québec, de 2008 à 2010

PAYS	2008 (\$)	2009 (\$)	2010 (\$)
États-Unis	244 199 809	153 061 782	134 697 082
Mexique	2 236 676	4 988 124	4 091 366
France	5 133 854	4 811 204	3 808 897
Royaume-Uni	1 514 735	120 850	937 860
Japon	757 526	145 731	636 585
Espagne	1 143 201	206 238	185 739
Belgique	646 705	622 673	146 726
Suisse	63 401	779 633	138 400
Corée du Sud	438 767	209 084	14 205
Allemagne	2 809 325	2 455 993	4 439
<b>Monde</b>	<b>278 751 254</b>	<b>171 742 494</b>	<b>164 347 308</b>

Source : Industrie Canada, Commerce par produit (codes SH), 2011.

Mentionnons qu'en 2009 et 2010, le volume des exportations vers d'autres pays dont le marché est probablement lié au développement des ressources a fortement progressé, en ce qui concerne les constructions préfabriquées et les composants structuraux en bois du Québec.

Évolution des ventes de constructions préfabriquées et de composants structuraux en bois sur d'autres marchés d'exportation, Québec, en 2010

PAYS	2009 (\$)	2010 (\$)
Russie	396 596	1 740 962
Algérie	614 987	924 219
Arabie Saoudite	439 448	824 181
Libye	0	404 837
Togo	0	368 869
Turquie	0	271 391

Source : Industrie Canada, Commerce par produit (codes SH), 2011.

Enfin, le désastre naturel en Haïti explique à lui seul l'exportation de maisons préfabriquées temporaires pour un montant total de 12 121 840 \$.

## PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

### ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

#### Respect et courtoisie

En toutes circonstances, notre personnel s'engage à faire preuve de respect et de courtoisie à votre égard. Ainsi, nous prenons l'engagement :

- de vous répondre promptement et avec amabilité;
- de vous écouter attentivement;
- d'utiliser un langage clair;
- de porter une attention particulière aux citoyens ayant une incapacité;
- de vous diriger, lorsque cela est nécessaire, vers la personne ou l'organisme qui est en mesure de répondre à votre demande.

#### Accessibilité et efficacité

Nous vous offrons un service téléphonique sans frais partout au Québec.

De plus, lorsque vous téléphonez à un membre de notre personnel, celui-ci doit répondre à votre appel dans un délai maximal de trois sonneries et mentionner son nom. Si la personne que vous désirez joindre n'est pas disponible, nous nous engageons à :

- vous donner la possibilité de laisser un message;
- répondre à votre message dans un délai d'un jour ouvrable;
- vous aviser de l'absence de cette personne pour plus d'une journée, si tel est le cas;
- vous donner la possibilité de parler à un autre membre de notre personnel durant les heures d'ouverture.

Lorsque vous vous présentez à nos bureaux, nous nous engageons à :

- vous rendre les lieux accessibles si vous êtes une personne handicapée ou à vous offrir un service adéquat pour permettre cet accès;
- respecter l'heure de votre rendez-vous;
- maintenir notre centre de documentation accessible.

Vous trouverez sur notre site Web de nombreux renseignements sur nos programmes d'aide à l'habitation. Nous avons le souci constant de mettre à jour l'information sur nos programmes, nos services et nos publications.

Lorsque vous communiquez avec nous par télécopieur, par courriel ou par la poste, nous nous engageons à vous transmettre l'information demandée, ou un accusé de réception, dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

#### Compétence, diligence et devoir d'agir équitablement

Nous traitons vos demandes avec diligence et dans le respect du devoir d'agir équitablement. À cette fin, nous mettons à votre disposition un personnel compétent et attentif à vos préoccupations, et nous nous assurons d'avoir cerné vos attentes et vos besoins. De plus, nous expliquons clairement les raisons qui motivent nos décisions.

#### Confidentialité et accès aux documents

Nous nous faisons un devoir d'assurer la confidentialité de vos démarches, de protéger les renseignements qui vous concernent et de vous donner accès aux documents dans le respect des lois en vigueur au Québec.

### CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Nous offrons un service d'information générale à nos bureaux, par téléphone, par télécopieur, par courriel et par la poste.

Lorsque vous communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle par téléphone, nous nous engageons à :

- vous répondre dans un délai maximal de deux minutes;
- vous fournir une information fiable en réponse à toute demande de renseignements sur nos programmes et services. Nous avons à cœur de vous donner des explications claires sur la marche à suivre pour obtenir un document, pour vous inscrire à un programme ou pour recevoir un service;
- vous diriger immédiatement vers une personne ou un organisme plus apte à répondre à votre demande, le cas échéant.

Lorsque vous communiquez avec notre service de renseignements par télécopieur, par courriel ou par la poste, soyez assurés que nous vous transmettrons l'information demandée, ou un accusé de réception, dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de votre demande.

Pour assurer la qualité de nos services, nous fournissons à nos partenaires de l'information à jour sur nos programmes, nos services, nos politiques et nos directives, en plus de les sensibiliser à nos engagements envers notre clientèle.

## PLAINTES

Nous nous engageons à donner une réponse claire et personnalisée à toutes les demandes reçues, et ce, dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.

S'il n'est pas possible de vous transmettre une réponse complète et définitive à l'intérieur de ce délai, nous vous en informerons en indiquant la date à laquelle nous vous répondrons.

Si, au terme de votre démarche avec le responsable des plaintes, vous croyez ne pas avoir été traité équitablement, ou si la décision rendue vous semble injuste, vous pouvez exercer un recours en vous adressant au Protecteur du citoyen.

## LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens de la SHQ, adoptée le 3 décembre 2009, définit les normes de qualité en matière de prestation de services aux citoyens. Pour favoriser le respect des engagements qui y sont inscrits, la SHQ a mis en place

plusieurs mécanismes dont la mesure de la satisfaction de la clientèle, des contrôles de la qualité ainsi que des activités de sensibilisation et de formation qui s'adressent à son personnel et à ses partenaires.

## LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

ENGAGEMENTS	TRÈS SATISFAITS ET SATISFAITS (%)	TRÈS SATISFAITS (%)	SATISFAITS (%)	INSATISFAITS (%)
Écoute	99	86	13	1
Courtoisie	99	84	15	1
Temps consacré à l'appel sans manifestation d'impatience	97	86	11	3
Clarté des propos et des explications	97	82	15	3
Caractère complet de l'information	96	80	16	4
Exactitude de l'information fournie	95	81	14	5

En 2009, un sondage a été effectué auprès de la clientèle ayant communiqué avec le service de renseignements téléphoniques de la SHQ<sup>28</sup>. Les répondants ont indiqué dans une proportion de 97 % qu'ils étaient satisfaits des services reçus, 74 % se disant très satisfaits et 23 % satisfaits. De façon plus spécifique, le taux de satisfaction à l'égard du travail des agents de renseignements téléphoniques s'est avéré très élevé. Pour chacun des éléments du service évalués, la proportion de

clients très satisfaits était d'au moins 80 %. La proportion de clients se disant insatisfaits était de 5 % ou moins.

En 2010, des travaux ont été entrepris pour systématiser et faciliter la mesure de la satisfaction de la clientèle afin de permettre à la SHQ de mieux connaître les besoins et les attentes de sa clientèle. Par la même occasion, ces travaux la guident dans la démarche d'amélioration de ses services.

28. SOM, Recherches et sondages, Sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'endroit du service de renseignements téléphoniques de la Société d'habitation du Québec et du respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Enquête menée auprès de 560 répondants. Rapport préliminaire, mars 2009.

ENGAGEMENTS	% DU PERSONNEL <sup>29</sup>
Répondre dans un délai de 15 secondes et moins	87
S'identifier lors d'une réponse humaine	77
S'identifier lors d'une réponse par boîte vocale	95
Préciser la période d'absence par boîte vocale	76
Préciser par boîte vocale comment laisser un message	82

La SHQ a adopté un protocole en matière d'accueil téléphonique afin de s'assurer que ses engagements auprès de la clientèle sont respectés en ce qui a trait à la courtoisie, à la rapidité et à l'efficacité du service. À cet effet, la SHQ a formé son personnel, effectué des rappels sur ses principales consignes, puis en a mesuré l'application. En 2009<sup>30</sup> et en 2010, des enquêtes ont été effectuées sur l'application de ce protocole.

En 2010-2011, la SHQ a également affiché sa nouvelle déclaration de service aux citoyens aux postes d'accueil et à l'entrée des unités administratives. L'ajout d'un document de référence sur la Déclaration de services aux citoyens et le Protocole en matière d'accueil téléphonique dans la pochette d'accueil des nouveaux employés de la SHQ a permis d'informer 83 nouveaux employés sur les engagements de la SHQ en ce qui a trait à la qualité des services à la clientèle.

De surcroît, la SHQ a formé son personnel sur la qualité des services à la clientèle, en 2008, et a rendu obligatoire cette formation pour tout nouvel employé. En 2010-2011, 45 employés ont bénéficié de cette formation. Un programme optionnel de perfectionnement sur la qualité dans les transactions et les relations interpersonnelles est également offert au personnel. De plus, en 2009, une formation sur la sensibilisation aux besoins des personnes handicapées a été offerte à 25 employés, principalement au personnel affecté aux services à la clientèle.

Depuis 2009, la SHQ accueille sa clientèle et offre un service d'information à ses deux bureaux, à Montréal et à Québec. Ces bureaux sont également accessibles aux utilisateurs d'un fauteuil roulant.

La SHQ dispose d'une ligne téléphonique sans frais pour servir sa clientèle partout au Québec. En 2008, elle a implanté un nouveau système téléphonique pour améliorer sa performance et faciliter l'accès à son personnel et à ses services en fonction des particularités de la clientèle. Cette nouvelle plateforme technologique offre à cette dernière un répertoire vocal du personnel et un système interactif de reconnaissance vocale qui lui permet d'accéder plus rapidement à divers services.

Par son site Web, la SHQ met de l'information à la disposition des locataires, des propriétaires, des partenaires et des acteurs de l'industrie de l'habitation. En 2010, le site Web a comptabilisé 389 708 visites, ce qui constitue un accroissement de 20 % par rapport à la même période en 2009. La SHQ effectue actuellement la refonte de son site Web afin, notamment, d'en améliorer la convivialité, de faciliter la mise à jour de l'information et de répondre aux nouveaux standards gouvernementaux d'accessibilité Web.

Le Service de documentation et d'information en habitation (SDIH) est accessible par le site Web de la SHQ et à ses bureaux. Il dispose d'une collection de plus de 14 000 documents (livres, rapports de recherche, DVD) spécialisés en habitation et de 430 abonnements à des revues, bulletins et statistiques. Il est doté d'un plan triennal de développement et de modernisation qui a pour objectif d'accroître son accessibilité virtuelle. En 2010-2011, des travaux ont été effectués pour implanter une version plus performante du logiciel de consultation du catalogue Logis accessible par le site Web de la SHQ. Ce logiciel permet de repérer et de consulter les documents disponibles et d'accéder à certains documents numérisés. Le SDIH dénombre 3 500 hyperliens menant à des documents électroniques ou à des sites Web, il a répondu à 680 demandes de publications et 34 974 téléchargements ont été faits à partir du site Web.

29. SOM, Recherches et sondages. Enquête sur la réponse téléphonique lors des appels des employés de la Société d'habitation du Québec, rapport final, avril 2010.

30. SOM, Recherches et sondages. Enquête sur la réponse téléphonique lors des appels des employés de la Société d'habitation du Québec, rapport final, mars 2009.



## LES ENGAGEMENTS DU CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

ENGAGEMENT	RÉSULTATS (%)
Traitement des appels à l'intérieur de 20 secondes	92,7
INDICATEURS	RÉSULTATS
Nombre d'appels entrants	33 258
Nombre d'appels abandonnés	999
Nombre d'appels traités	32 259
Nombre de demandes écrites traitées	3 409

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011, le personnel du Centre des relations avec la clientèle (CRC)<sup>31</sup> a traité 32 259 appels, dont 23,2 % (7 478 appels) provenaient de partenaires. Les réponses aux 3 409 demandes reçues par télécopieur, par courriel ou par la poste au cours de la dernière année financière ont été transmises systématiquement par le personnel du CRC dans les 24 heures ouvrables suivant leur réception.

Depuis le 7 septembre 2010, la SHQ a mis sur pied un service d'information générale pour les partenaires de l'habitation sociale. Entre le 7 septembre 2010 et le 31 mars 2011, 5 482 appels de partenaires ont été traités par le CRC. Ce service s'ajoute à ceux qui sont offerts aux citoyens par le CRC. En janvier 2011, les résultats des échanges d'un groupe de discussion composé de partenaires de l'habitation sociale

ont indiqué que leur taux de satisfaction à l'égard du nouveau service de renseignements généraux qui leur est offert par le CRC était de 92 %, après quatre mois d'existence<sup>32</sup>.

L'implantation simultanée d'un outil informatique de suivi des demandes permet à la SHQ de suivre de façon journalière le délai de traitement des demandes, de créer un dossier client et de diriger les clients vers les organismes et les membres du personnel les plus aptes à répondre à leurs demandes, si nécessaire.

Depuis 2009, des outils ont été mis à la disposition du personnel du CRC afin de garantir une information fiable et uniforme. Il s'agit d'une banque de connaissances, d'un portail contenant des fiches descriptives sur les programmes et d'une banque de questions et réponses. Ces outils sont continuellement mis à jour.

## LES PLAINTES

ENGAGEMENTS	% DES PLAINTES
Traitement des plaintes écrites dans un délai de 20 jours ouvrables	94,5
Traitement des plaintes verbales dans un délai de 20 jours ouvrables	93,7
INDICATEURS	RÉSULTATS
Nombre de plaintes fondées relevant de la Politique en matière de traitement des plaintes	15
Nombre de plaintes fondées relevant de la Déclaration de services aux citoyens	0

31. Le Centre Info-Client était en fonction en 2009-2010 avant le CRC. Les données regroupent les demandes adressées au Centre Info-Client et au CRC.

32. Demers, Chantale, *La qualité des services lors de la phase de démarrage du Centre des relations avec la clientèle – Évaluation de la satisfaction de la clientèle*, sommaire exécutif, rapport des groupes de discussion, Direction des services à la clientèle, SHQ, 19 avril 2011.

Le délai de traitement des plaintes verbales et écrites qui est ciblé depuis mars 2010 est de 20 jours ouvrables suivant la réception du consentement du client à ce que soit transmise sa demande aux personnes concernées et à ce que soient divulgués ses renseignements personnels, à moins que l'anonymat soit exigé. En 2010-2011 le délai de traitement moyen a été de 11 jours dans le cas des plaintes écrites comparativement à 13 en 2009-2010. Ce délai moyen était de dix jours dans le cas des plaintes verbales comparativement à neuf en 2009-2010.

Le Protecteur du citoyen a transmis huit plaintes à la SHQ. De ce nombre, une seule s'est avérée fondée, une est encore en traitement et les autres ont été soit interrompues, soit jugées non fondées.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011, 184 demandes sur 327 ont été traitées comme des plaintes comparativement à

149 l'année précédente. La très grande majorité de ces plaintes (168 ou 91,3 %) concernaient les programmes de logement social sans but lucratif public et privé (coopératives et organismes sans but lucratif) de même que le Programme de supplément au loyer. Toutefois, de ces trois programmes, c'est le programme de logement social sans but lucratif public qui a suscité le plus grand nombre de plaintes : 74,4 % des 184 plaintes traitées pendant l'année, soit 137 plaintes.

La SHQ a reçu 68 objections, ce qui constitue une diminution de 8,1 % par rapport à l'année précédente (74). De ce nombre, 64,7 % (44) concernent le programme Allocation-logement malgré les hausses successives des revenus admissibles pour les couples âgés et les familles, au cours des dernières années. Les requêtes représentent 22,9 % (75) des demandes traitées par rapport à 17,4 % (47) l'an dernier.

## L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SERVICES

En 2008, la SHQ s'est donné un plan d'amélioration de la qualité des services aux citoyens. Grâce à ce plan qui s'étend sur la période 2008-2011, la SHQ a amélioré la qualité de ses services puisqu'elle a atteint la majorité de ses huit

objectifs, réalisé 30 des 33 pistes d'amélioration qui découlaient de la Déclaration de services aux citoyens et a donné suite à 15 initiatives d'amélioration prévues par chacune des directions de la SHQ.

## SECTION 3



### LES RESSOURCES HUMAINES

La Société d'habitation du Québec considère que la qualité des ressources humaines est garante de succès. Elle a à cœur de maintenir une main-d'œuvre performante et motivée en donnant priorité au climat de travail, au sentiment d'appartenance, à la gestion du changement, à la transmission des connaissances et au développement des compétences.

#### L'effectif

Au 31 mars 2011, la SHQ a utilisé 358 équivalents temps complet (ETC).

Répartition du nombre d'employés en fonction au 31 mars 2010 et 2011 par catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	AU 31 MARS 2010		AU 31 MARS 2011	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Haut fonctionnaire	3	0,79	3	0,74
Cadre	22	5,80	25	6,16
Professionnel	215	56,73	233	57,39
Fonctionnaire	130	34,30	136	33,50
Ouvrier	1	0,26	1	0,25
Étudiant et stagiaire	8	2,12	8	1,97
Total	379	100,00	406	100,00

L'écart entre le nombre d'ETC utilisés et le nombre d'employés s'explique par la récupération d'ETC qui résulte notamment des aménagements du temps de travail, des congés sans traitement et des délais de dotation.

## Répartition du nombre d'employés en fonction au 31 mars 2011 par secteur d'activité

CATÉGORIE D'EMPLOI	BUREAU DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL <sup>33</sup>	VICE-PRÉSIDENTE AU DÉVELOPPEMENT DE L'HABITATION	VICE-PRÉSIDENTE À L'HABITATION SOCIALE ET COMMUNAUTAIRE	DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION
Haut fonctionnaire	1	1	1	0
Cadre	10	6	5	4
Professionnel	41	60	86	46
Fonctionnaire	27	37	49	23
Ouvrier	0	0	0	1
Étudiant et stagiaire	1	6	0	1
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>110</b>	<b>141</b>	<b>75</b>

### Le climat de travail

La SHQ est soucieuse d'offrir à son personnel un milieu de travail sain et équilibré. En cette période de changements et en prévision de l'élaboration de son prochain plan stratégique, la SHQ a mené un sondage auprès de son personnel, en mai 2010, afin que soit établi un indice de mobilisation de l'entreprise. Le résultat global de cette enquête, qui a obtenu un excellent taux de réponse de 86 %, a permis de conclure que le climat de travail était sain et que les membres du personnel aimaient leur travail. Les renseignements qui ont été recueillis et qui concernaient quatre dimensions en particulier, ont également permis de mettre en lumière les forces et les bons coups de l'organisation et de dégager des pistes d'amélioration pour l'avenir.

Dans le même sens, un regroupement de jeunes employés a vu le jour afin de favoriser la rétention de la relève et de susciter chez elle un sentiment d'appartenance à la SHQ. Ce nouveau comité s'est d'ailleurs déjà penché sur la question de l'intégration en milieu de travail. Ses réflexions ont permis de cerner certains problèmes et de fournir des solutions novatrices dans une optique d'amélioration continue.

Enfin, la SHQ croit fermement à l'importance de la reconnaissance comme valeur de gestion. C'est pourquoi elle a, encore une fois cette année, tenu une journée annuelle de reconnaissance au cours de laquelle elle a offert une activité visant à améliorer le travail d'équipe et à souligner la contribution du personnel à l'atteinte des objectifs organisationnels.

### Formation et perfectionnement du personnel

Le virage organisationnel en cours à la SHQ a permis de mettre en évidence l'importance du développement des compétences de son personnel pour l'atteinte des objectifs

fixés. C'est ainsi que la SHQ a investi 500 394 \$ dans la formation, et ce, malgré les restrictions budgétaires préconisées sur ce plan. L'investissement total, incluant l'ensemble des coûts liés à la formation, a représenté 2 % de la masse salariale<sup>34</sup> de la SHQ en 2010-2011. En d'autres termes, le nombre moyen de jours de formation consenti pour chaque employé a été de 3,4 jours.

De plus, l'équipe de gestion n'ayant pas été épargnée par les départs à la retraite, la SHQ a dû soutenir encore davantage le développement des compétences de ses gestionnaires. Les nouveaux gestionnaires de la SHQ bénéficient donc du programme d'intégration « 100 premiers jours – Diriger une nouvelle équipe » qui leur permet d'accélérer le développement de leur potentiel de gestion.

### Planification de la main-d'œuvre et maintien de l'expertise

En plus des 26 départs à la retraite, au cours de l'année 2010-2011, la SHQ a connu un taux de roulement de son personnel de 10,11 % attribuable aux démissions ou aux départs volontaires en mutation. Compte tenu de la nécessité de renouveler ses ressources, la SHQ a jugé opportun de procéder à la mise à jour de la planification de sa main-d'œuvre. À l'automne 2010, elle a donc tenu des rencontres avec l'ensemble de ses gestionnaires afin d'analyser l'état des troupes et de déterminer les besoins de main-d'œuvre, et ce, pour bien remplir ses mandats et respecter ainsi les engagements gouvernementaux en matière d'habitation. Lors de ces rencontres, une attention particulière a été portée à la transmission des connaissances et à la planification de la relève. Cette analyse était d'autant plus nécessaire compte tenu du fait que la transformation organisationnelle entreprise est porteuse de changements majeurs quant à la planification et à l'organisation du travail.

33. Comprend les unités administratives qui relèvent directement du président-directeur général.

34. Masse salariale excluant la provision des maladies et vacances.

## LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

## Plan stratégique des technologies de l'information 2011-2016

La SHQ est à compléter l'élaboration du Plan stratégique des technologies de l'information (PSTI) 2011-2016. Par ce plan, la SHQ entend tirer profit des technologies de l'information, au cours de la prochaine décennie, pour remplir sa mission, assurer l'efficacité de ses lignes d'affaires et soutenir sa clientèle et ses partenaires. L'approbation du PSTI et sa mise en œuvre, en 2011-2012, constituent l'assise des projets à

réaliser au cours des cinq prochaines années en matière de technologies de l'information.

## Des projets de développement informatiques

En 2010-2011, la Direction des ressources informationnelles a poursuivi et achevé la réalisation de plusieurs projets informatiques, et ce, sans compromettre la qualité des services offerts à sa clientèle. Des investissements totalisant plus de 3,4 millions de dollars ont été consacrés notamment aux principaux projets suivants :

## PRINCIPAUX PROJETS

## PHASES COMPLÉTÉES

## MIGRATION DES MODULES FINANCIERS ORACLE

Ce projet porte sur l'implantation de tous les modules financiers ainsi que sur les ajustements à apporter aux composantes du système Gestion des versements et des réclamations.

Ce projet de migration a permis de revoir les processus de travail qui concernent les services financiers et d'offrir aux utilisateurs de nouvelles fonctionnalités et un système plus convivial.

Le projet a démarré en octobre 2009 et a pris fin en septembre 2010.

Le projet a été réalisé dans le respect du budget et des échéanciers prévus.

## REFONTE DU SITE INTRANET

Ce projet de développement a pour objectif de mettre en ligne le site intranet de la SHQ.

Grâce à sa refonte, l'intranet constitue un outil informationnel qui répond aux besoins des employés de la SHQ et qui facilite l'ajout, la mise à jour et la diffusion d'information.

La refonte du site intranet a débuté en avril 2010 et le site a été mis en ligne en décembre 2010.

## REFONTE DU SITE INTERNET

Ce projet de refonte consiste à établir l'architecture de l'information et à procéder au développement du site Internet de la SHQ.

La mise en ligne du site permettra d'améliorer l'expérience usager grâce à une plus grande accessibilité à l'information et à une ergonomie révisée.

Le projet a démarré en octobre 2010 et se poursuivra au cours de l'année 2011-2012.

La période consacrée à établir l'architecture de l'information s'est déroulée de janvier à mars 2011 et l'implantation sera effectuée en 2011-2012.

## OUTIL DE SUIVI DES DEMANDES

Cet outil de suivi des demandes conçu pour la Direction des services à la clientèle permet de mieux répondre aux besoins de la clientèle sur les programmes et services de la SHQ.

Il vise à exercer un meilleur suivi du dossier de chaque client, car il présente un portrait des demandes formulées, et il permet, au besoin, l'intervention des services spécialisés de la SHQ (2<sup>e</sup> ligne) auprès de la clientèle sur des questions particulières qui concernent certains volets des programmes de la SHQ et le suivi des demandes.

La première phase du projet a démarré en mars 2010 et la mise en production a été effectuée en septembre 2010.

La dernière phase du projet s'est déroulée graduellement entre décembre 2010 et mars 2011.

## AMÉLIORATION ET ÉVOLUTION DES SYSTÈMES ASSOCIÉS AU PLAN QUÉBÉCOIS DES INFRASTRUCTURES

Ce projet a pour but de permettre à la SHQ de supporter l'augmentation des investissements dans les travaux d'entretien de son parc immobilier, compte tenu qu'une partie de ces derniers est maintenant capitalisable.

La réalisation de ce projet permettra de supporter adéquatement la SHQ dans la capitalisation des travaux.

La réalisation des travaux se poursuivra en 2011-2012.

## INFRASTRUCTURES DE STOCKAGE

Ce projet technologique vise à augmenter la capacité d'emménagement des données de l'unité de stockage de la SHQ.

La SHQ disposera, à terme, d'une infrastructure à jour et efficace.

La mise en production de l'infrastructure de stockage est prévue pour avril 2011.



Plus précisément, la SHQ a effectué, en 2010-2011, des débours de 3,41 millions de dollars pour des projets de développement et de 2,95 millions de dollars pour des activités

de continuité. Le tableau suivant présente en détail les débours planifiés et réels.

**Débours planifiés et réels en ressources informationnelles  
pour l'exercice 2010-2011 (en millions de dollars)**

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE	ÉCART
Projets de développement	4,39	3,41	- 0,98
Activités de continuité	3,37	2,95	- 0,42
<b>Total</b>	<b>7,76</b>	<b>6,36</b>	<b>- 1,40</b>

Les débours effectués pour les projets de développement ont été moindres que prévus, car l'année 2010-2011 a surtout été marquée par l'élaboration du PSTI 2011-2016. Ainsi, plusieurs nouveaux projets n'ont pu être entrepris comme prévu.

Les débours effectués pour les activités de continuité sont, quant à eux, de 426 000 \$ moins élevés que prévus puisque les besoins ont été finalement moins importants.

En 2010-2011, la SHQ a réalisé pas moins de 13 projets informatiques qui consistaient notamment à remplacer ou à améliorer les systèmes qui sont associés à la gestion des programmes de la SHQ.

Peu de nouveaux projets de développement ont vu le jour lors de la dernière année financière. Le tableau suivant présente sommairement l'état de situation des projets en matière de ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011.

**Nombre de projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011**

	NOMBRE DE PROJETS
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	12
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	1
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	10
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	3

Somme toute, la réalisation des différents projets informatiques a permis à la SHQ :

- ❖ d'améliorer plusieurs processus et outils tout en maintenant un haut niveau de qualité dans sa prestation de services;
- ❖ de mieux connaître ses clients et leurs besoins;
- ❖ de satisfaire les besoins de la clientèle en ce qui concerne l'utilisation de systèmes plus efficaces, performants et conviviaux.

## LES RESSOURCES MATÉRIELLES

En 2010-2011, la superficie totale occupée par la SHQ dans deux immeubles et un entrepôt a été de 11 435,58 m<sup>2</sup>. Les dépenses relatives à cet espace ont été de 2 344 005\$. Cela représente une augmentation de 99 502\$ ou 4,5% par rapport à 2009-2010, alors que la superficie occupée était de 11 389,34 m<sup>2</sup>.

De plus, au cours de l'exercice financier 2010-2011, la SHQ a octroyé 273 contrats, ce qui représente une somme de 4 395 574\$. L'année précédente, la SHQ avait octroyé 308 contrats pour une somme de 6 800 054\$.

## Contrats octroyés en 2010-2011

TYPE DE CONTRATS	MONTANT (000 \$)	NOMBRE
Contrats d'approvisionnement	395,3	95
Contrats de services techniques	394,9	103
Contrats professionnels	3 605,4	75
<b>Total</b>	<b>4 395,6</b>	<b>273</b>

## LES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2010-2011, les charges de la SHQ ont été de 730 697 milliers de dollars. Elles ont été financées principalement par des contributions provenant du gouvernement du

Québec et de la SCHL. Notons que 94,7% de ces charges correspondent aux subventions octroyées par l'entremise des programmes.

## Répartition des charges (milliers de dollars)

	2009-2010	2010-2011
Aide au logement social, communautaire et abordable	591 909	620 726
Amélioration de l'habitat	65 512	70 832
Accession à la propriété	191	95
Appui à l'industrie	414	470
Divers programmes en phase de fermeture	33	129
Frais d'administration	38 540	38 445
<b>Total</b>	<b>696 599</b>	<b>730 697</b>

## SECTION 4



### LES ÉTATS FINANCIERS

#### RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société d'habitation du Québec (SHQ) ont été dressés par la direction qui est responsable de l'intégrité et de la fidélité des données, notamment des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus ailleurs dans le rapport annuel de gestion concordent avec les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. La direction procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la SHQ.

La SHQ reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent. Le

conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Le comité de vérification assiste le conseil d'administration dans cette tâche. Ce comité rencontre la direction de la SHQ et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la SHQ conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de son audit, la responsabilité de la direction pour ses états financiers, sa responsabilité d'auditeur ainsi que l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

WILLIAM JOHN MACKAY

Le Directeur général de l'administration

MICHEL BETTEZ, CA

Québec, le 14 juillet 2011

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

### RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société d'habitation du Québec, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, l'état des résultats et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires.

### RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

### RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

### OPINION

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société d'habitation du Québec au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

### RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



RENAUD LACHANCE, FCA auditeur

RENAUD LACHANCE, FCA auditeur  
Québec, le 14 juillet 2011

## RÉSULTATS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

(en milliers de dollars)

	Notes	2011	2010
<b>PRODUITS</b>			
Contributions	3		
Gouvernement du Québec		404 139	430 658
Société canadienne d'hypothèques et de logement		324 191	264 701
		<b>728 330</b>	<b>695 359</b>
Honoraires	4	505	591
Intérêts et autres produits		1 862	649
		<b>730 697</b>	<b>696 599</b>
<b>CHARGES</b>			
Coût des programmes	3	692 252	658 059
Frais d'administration	5	38 445	38 540
		<b>730 697</b>	<b>696 599</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.





# BILAN AU 31 MARS 2011

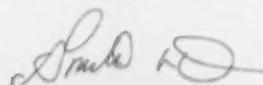
(en milliers de dollars)

	Notes	2011	2010
<b>ACTIF</b>			
Court terme			
Encaisse	6	4 500	-
Placements temporaires	6	55 750	-
Créances	7	449 139	256 994
		<b>509 389</b>	<b>256 994</b>
Encaisse réservée	8	1 324	1 544
Placements	9	7 208	7 208
Contribution recouvrable - Gouvernement du Québec	15	31 782	27 043
Immobilisations corporelles	10	7 736	7 363
		<b>557 439</b>	<b>300 152</b>
<b>PASSIF</b>			
Court terme			
Découvert bancaire	6	-	3 014
Emprunt temporaire	11	8 059	7 363
Charges à payer	12	62 550	53 265
Provision pour vacances	13	3 389	3 105
Contributions reportées			
Gouvernement du Québec		79 227	21 191
Société canadienne d'hypothèques et de logement	14	93 620	8 193
		<b>246 845</b>	<b>96 131</b>
Contributions reportées			
Société canadienne d'hypothèques et de logement	14	273 056	171 780
Provision pour pertes sur garanties de prêts	15	31 782	27 043
Provision pour congés de maladie	13	5 756	5 198
		<b>557 439</b>	<b>300 152</b>
<b>OBLIGATIONS CONTRACTUELLES ET ÉVENTUALITÉS</b>	18,19		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

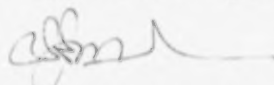
POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,



GINETTE FORTIN

Le président-directeur général,



WILLIAM JOHN MACKAY

## FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

(en milliers de dollars)

	Notes	2011	2010
<b>FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>			
Rentrées de fonds – contributions des gouvernements		908 460	788 732
Rentrées de fonds – honoraires		696	863
Rentrées de fonds – autres		43	42
Sorties de fonds – coût des programmes		(703 003)	(668 734)
Sorties de fonds – frais d'administration		(34 376)	(34 398)
Intérêts reçus		1 760	728
Intérêts payés		(79)	(53)
		<b>173 501</b>	<b>87 180</b>
Encaisse réservée	8	<b>220</b>	<b>124</b>
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	16		
Rentrées de fonds – sommes reçues		3 602	2 529
Sorties de fonds – sommes versées		(3 618)	(2 398)
Intérêts reçus		2	1
		<b>(14)</b>	<b>132</b>
		<b>173 707</b>	<b>87 436</b>
<b>FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>			
Avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables	7	(107 328)	(92 224)
Encaissements sur placements		-	88
Acquisitions d'immobilisations corporelles	10	(3 811)	(3 048)
		<b>(111 139)</b>	<b>(95 184)</b>
<b>FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>			
Nouvel (remboursement sur) emprunt temporaire		825	(422)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		<b>63 264</b>	<b>(8 170)</b>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT		<b>(3 014)</b>	<b>5 156</b>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	6	<b>60 250</b>	<b>(3 014)</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2011

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

### 1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Société d'habitation du Québec (SHQ), personne morale constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-8), a pour objets :

- d'aviser le ministre responsable au sujet des besoins, des priorités et des objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- de stimuler le développement et la concertation des initiatives publiques et privées en matière d'habitation;
- de mettre à la disposition des citoyennes et des citoyens du Québec des logements à loyer modique;
- de favoriser le développement et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- de faciliter pour les citoyennes et les citoyens du Québec l'accession à la propriété immobilière;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

La SHQ a été mandatée par Immobilière SHQ, personne morale à fonds social, mandataire de l'État, constituée par la *Loi sur Immobilière SHQ* (L.R.Q., chapitre I-0.3), pour administrer, moyennant considération, ses biens et les obligations qui en découlent, ainsi que le mandat de pourvoir à la gestion des affaires courantes afférentes à ces biens. À cet égard, la SHQ a confié à la Société de gestion immobilière SHQ, personne morale constituée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., chapitre C-38), le mandat d'administrer certains des immeubles de Immobilière SHQ.

Au cours des dernières années, la Société de gestion immobilière SHQ a cédé l'administration des immeubles qui lui avait été confiée à différents autres organismes. Par conséquent, la Société de gestion immobilière SHQ sera dissoute au cours de l'exercice 2011/2012.

En mars 2010, le gouvernement a annoncé l'abolition de Immobilière SHQ et l'intégration de ses activités à la Société d'habitation du Québec. Un projet de loi omnibus concernant cette intégration a été adopté le 8 juin 2011 et

sanctionné le 13 juin 2011. Selon ce projet de loi, la date d'abolition de Immobilière SHQ sera le 1<sup>er</sup> octobre 2011.

### 2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la SHQ utilise prioritairement le Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de la SHQ, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont des répercussions sur les montants présentés dans les états financiers et les notes complémentaires. Les montants présentés et l'information fournie dans les notes sont établis à partir des meilleures estimations de la direction. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont la provision pour pertes sur garanties de prêts, la provision pour vacances et la provision pour congés de maladie, la durée de vie utile des immobilisations et la baisse de valeur durable des placements.

#### a. Contributions

Les contributions au coût des programmes et aux frais d'administration de l'exercice sont inscrites à titre de produits lorsque les coûts afférents à ces programmes et à ces frais d'administration y sont aussi comptabilisés.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement agit pour le compte du gouvernement du Canada en ce qui concerne les programmes prévus aux ententes-cadres Canada-Québec.

#### b. Coût des programmes

Les montants imputés au coût des programmes sont comptabilisés à titre de charges lorsque surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où ils ont été autorisés et que les bénéficiaires ont satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

### c. Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

### d. Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la SHQ ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

### e. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la SHQ consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

### f. Placements

Les placements sont comptabilisés au coût d'acquisition diminués de toute moins-value durable.

### g. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût.

Le développement informatique inclut le coût pour la conception, la réalisation, la mise en place et l'amélioration des systèmes.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative, soit :

Améliorations locatives	5 ans
Matériel et équipement	3 ans
Développement informatique	5 ans
Logiciel	3 ans

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la SHQ de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur les immobilisations corporelles sont passées en charges dans les résultats de l'exercice.

### h. Provision pour pertes sur garanties de prêts

Cette provision est établie en appliquant aux prêts garantis un taux basé sur l'expérience passée.

### 3. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES

PROGRAMMES	2011			2010		
	CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS		
	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)
<b>AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE</b>						
Logement à but non lucratif (b)						
<i>Public</i>						
Volet régulier	232 221	95 071	137 150	245 714	112 957	132 757
Volet Inuit	63 184	16 578	46 606	66 526	30 135	36 391
	<b>295 405</b>	<b>111 649</b>	<b>183 756</b>	<b>312 240</b>	<b>143 092</b>	<b>169 148</b>
<i>Privé</i>						
Coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif	26 531	6 619	19 912	28 746	7 102	21 644
Logements autochtones urbains	8 679	2 190	6 489	9 299	2 343	6 956
Logements autochtones ruraux	7 443	1 872	5 571	8 829	2 218	6 611
	<b>42 653</b>	<b>10 681</b>	<b>31 972</b>	<b>46 874</b>	<b>11 663</b>	<b>35 211</b>
	<b>338 058</b>	<b>122 330</b>	<b>215 728</b>	<b>359 114</b>	<b>154 755</b>	<b>204 359</b>

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

(b) Pour l'exercice clos le 31 mars 2011, la SHQ a octroyé à la Société de gestion immobilière SHQ un montant total de 6,2 millions de dollars (2010 : 5,2 millions de dollars) pour le logement à but non lucratif.



PROGRAMMES	2011			2010		
	CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS		
	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)
<b>AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE (SUITE)</b>						
Montant reporté						
Logement à but non lucratif	338 058	122 330	215 728	359 114	154 755	204 359
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	108 150	59 275	48 875	61 152	55 542	5 610
Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles	70 641	70 641	-	72 770	72 770	-
Supplément au loyer	64 420	43 970	20 450	58 044	38 501	19 543
Logement abordable Québec						
Volet social et communautaire	26 486	23 937	2 549	23 445	22 780	665
Volet privé	1 363	1 363	-	2 077	1 586	491
Volet région Kativik	152	171	(19)	1 270	260	1 010
Volet Nord-du-Québec	58	97	(39)	881	132	749
Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs						
Programme 2004	6 193	6 193	-	7 136	7 136	-
Programme 2005	1 612	1 612	-	2 029	2 029	-
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	2 012	2 012	-	2 353	2 353	-
Aide aux organismes communautaires	1 520	1 520	-	1 515	1 515	-
Initiative en habitation au Nunavik	61	61	-	123	123	-
Sous-total	<b>620 726</b>	<b>333 182</b>	<b>287 544</b>	<b>591 909</b>	<b>359 482</b>	<b>232 427</b>

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

PROGRAMMES	2011			2010		
	CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS		
	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)
<b>AMÉLIORATION DE L'HABITAT</b>						
Adaptation de domicile	24 104	19 181	4 923	20 971	17 356	3 615
RénoVillage	20 566	7 655	12 911	21 724	7 695	14 029
Rénovation Québec	17 447	10 687	6 760	14 085	9 326	4 759
Logements adaptés pour aînés autonomes	2 672	1 155	1 517	2 354	587	1 767
Réparations d'urgence	2 299	613	1 686	2 229	536	1 693
Revitalisation des vieux quartiers	1 303	1 303	-	1 113	1 113	-
Amélioration des maisons d'hébergement	1 280	182	1 098	1 884	388	1 496
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	979	722	257	1 152	840	312
Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik	182	182	-	-	-	-
Sous-total	<b>70 832</b>	<b>41 680</b>	<b>29 152</b>	<b>65 512</b>	<b>37 841</b>	<b>27 671</b>
<b>ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ</b>						
Accession à la propriété pour les résidents de la région de Kativik	48	48	-	117	117	-
Logement en régions éloignées	47	47	-	74	74	-
Sous-total	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>-</b>	<b>191</b>	<b>191</b>	<b>-</b>

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

PROGRAMMES	2011			2010		
	CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS		
	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)
<b>APPUI À L'INDUSTRIE</b>						
Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	470	470	-	414	414	-
<b>DIVERS PROGRAMMES EN PHASE DE FERMETURE (c)</b>	129	128	1	33	25	8
<b>TOTAL</b>	<b>692 252</b>	<b>375 555</b>	<b>316 697</b>	<b>658 059</b>	<b>397 953</b>	<b>260 106</b>
<b>CONTRIBUTIONS</b>						
Coût des programmes		375 555	316 697		397 953	260 106
Frais d'administration (note 5)		28 584	7 494		32 705	4 595
<b>TOTAL</b>		<b>404 139</b>	<b>324 191</b>		<b>430 658</b>	<b>264 701</b>

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

(c) Les divers programmes en phase de fermeture regroupés à ce poste sont les suivants : Aide au logement populaire, Aide à la restauration Canada-Québec, Virage Rénovation (Stimulation de la rénovation résidentielle), Rénove, Aide à la mise de fonds, Rénovation résidentielle à l'intention des propriétaires occupants de la région de Kativik et Aide à l'acquisition dans la localité de Radisson.

#### 4. HONORAIRES

	2011	2010
Immobilière SHQ	488	555
Société de gestion immobilière SHQ	17	36
	<b>505</b>	<b>591</b>

Ces frais d'administration sont compensés, en grande partie, par des contributions qui sont réparties comme suit :

	2011	2010
Gouvernement du Québec	28 584	32 705
Société canadienne d'hypothèques et de logement	7 494	4 595
	<b>36 078</b>	<b>37 300</b>

#### 5. FRAIS D'ADMINISTRATION

	Notes	2011	2010
Traitements et autres rémunérations	17	26 374	25 166
Services de transport et de communication		1 289	1 630
Services professionnels		3 981	4 849
Entretien et réparations		251	333
Loyers		2 502	2 346
Fournitures et approvisionnements		221	292
Subventions diverses		258	417
Intérêts sur emprunt temporaire	11	79	53
Amortissement des immobilisations corporelles	10	3 438	3 396
Autres		52	58
		<b>38 445</b>	<b>38 540</b>

#### 6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2011	2010
Encaisse (décaissement bancaire)	4 500	(3 014)
Placements temporaires, au coût, 1,02 % et 1,14 %	55 750	-
	<b>60 250</b>	<b>(3 014)</b>

## 7. CRÉANCES

	2011	2010
Contributions à recevoir		
Gouvernement du Québec	-	258
Société canadienne d'hypothèques et de logement	102 043	34 389
Avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables	281 974	174 646
Bénéficiaires de subventions	58 006	40 324
Immobilière SHQ	-	154
Société de gestion immobilière SHQ	507	993
Avances aux partenaires	6 518	6 124
Intérêts courus	61	2
Autres	30	104
	<b>449 139</b>	<b>256 994</b>

## 8. ENCAISSE RÉSERVÉE

L'encaisse réservée est constituée des réserves de remplacement centralisées relatives au Programme de logement à but non lucratif privé – coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif. Ce compte sert à réaliser des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation pour les coopératives d'habitation bénéficiaires de ce programme. La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse au poste « Charges à payer » au passif de la SHQ.

## 9. PLACEMENTS

### Billets à terme adossés à des actifs (BTAA) de tiers

Au 31 mars 2011, la SHQ détient des BTAA émis conformément au plan de restructuration du Comité pancanadien des investisseurs finalisé le 21 janvier 2009.

Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers. Les billets sont détenus à travers des structures sous forme de fiducies appelées « véhicules d'actifs-cadres » ou « VAC ». Les actifs sous-jacents sont essentiellement des trocs de défaillance de crédit pour VAC1 et VAC2, tandis que VAC3 contient notamment des actifs traditionnels tels que les créances hypothécaires résidentielles et commerciales.

Les actifs soutenus par la facilité de financement de marge pour les VAC1 et VAC2 sont constitués d'une combinaison de billets de catégories A-1, A-2, B et C assortis d'une échéance prévue jusqu'en juillet 2056. Les actifs inadmissibles dans VAC1 et VAC2 ont été séparés dans des billets reflets pour les actifs inadmissibles (AI).

Les billets de catégories A-1, A-2 et B portent intérêt au taux des acceptations bancaires moins 0,50%. L'intérêt sur les billets de catégorie B est cumulatif et est payable seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1 et A-2 auront été réglés intégralement. Les billets de catégorie C portent intérêt au taux des acceptations bancaires plus 20%. Ces intérêts sont cumulatifs et payables seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1, A-2 et B auront été réglés intégralement.

Quant aux billets reflets pour actifs inadmissibles, ils portent intérêt à un taux qui sera rajusté en fonction du rendement des actifs sous-jacents.

Au 31 mars 2011, la SHQ détenait des BTAA d'une valeur nominale de 9,5 millions de dollars émis par des tiers et dont la valeur nette était de 7,2 millions de dollars.

Catégorie	2011	2010
VAC2		
Catégorie A-1	5 430	5 430
Catégorie A-2	2 523	2 523
Catégorie B	458	458
Catégorie C	260	260
Billets reflets pour actifs inadmissibles	811	811
Valeur nominale	<b>9 482</b>	<b>9 482</b>
Moins-value	<b>2 274</b>	<b>2 274</b>
Valeur nette	<b>7 208</b>	<b>7 208</b>

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de BTAA inclus dans le plan de restructuration, la direction a estimé le montant de BTAA qu'elle sera en mesure de récupérer ultérieurement sur la valeur nominale. Elle est d'avis que l'estimation est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2011 en fonction de l'information disponible à ce jour. La moins-value est estimée selon une technique d'évaluation tenant compte de la qualité du crédit des actifs sous-jacents, de certaines hypothèses et probabilités. Elle tient compte également de la séquence de subordination imbriquée dans les billets : les billets C sont subordonnés aux billets B, les billets B le sont aux billets A-2 et les billets A-2 le sont aux billets A-1. Cette structure en cascade vise à ce que les tranches subordonnées absorbent les premières pertes jusqu'à concurrence de leur valeur nominale de façon à immuniser les tranches supérieures. En raison de la structure en cascade, ce sont les billets C et B qui absorbent les plus grandes baisses de valeur.

La SHQ considère que les BTAA n'ont pas subi de moins-value durable additionnelle durant l'exercice clos le 31 mars 2011.

## 10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Améliorations locatives	Matériel et équipement	Développement informatique	Logiciel	Total
<b>COÛT</b>					
1 <sup>er</sup> avril 2009	1 310	7 093	20 409	1 002	29 814
Acquisitions	168	326	2 348	206	3 048
31 mars 2010	1 478	7 419	22 757	1 208	32 862
Acquisitions	119	447	3 212	33	3 811
31 mars 2011	1 597	7 866	25 969	1 241	36 673
<b>AMORTISSEMENT CUMULÉ</b>					
1 <sup>er</sup> avril 2009	711	5 752	14 743	897	22 103
Amortissement de l'exercice	279	753	2 277	87	3 396
31 mars 2010	990	6 505	17 020	984	25 499
Amortissement de l'exercice	263	645	2 417	113	3 438
31 mars 2011	1 253	7 150	19 437	1 097	28 937
<b>VALEUR NETTE COMPTABLE</b>					
31 mars 2010	488	914	5 737	224	7 363
31 mars 2011	344	716	6 532	144	7 736

## 11. EMPRUNT TEMPORAIRE

La SHQ est autorisée par le gouvernement du Québec à effectuer des emprunts temporaires auprès d'institutions financières et du Fonds de financement du gouvernement du Québec, entité sous contrôle commun, jusqu'à un maximum de 30 millions de dollars, et ce, jusqu'au 31 mars 2015.

Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux fixe négocié au moment de l'emprunt. Le taux au 31 mars 2011 est de 1,30%.

Les intérêts sur emprunt temporaire de l'exercice sont imputés au poste de charges « Frais d'administration – Intérêts sur emprunt temporaire » (note 5).

## 12. CHARGES À PAYER

	Note	2011	2010
Bénéficiaires de subventions		49 654	47 926
Fournisseurs et autres		4 020	4 555
Société de gestion immobilière SHQ		1 270	206
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	16	519	533
Gouvernement du Québec		7 087	45
		<b>62 550</b>	<b>53 265</b>



### 13. PROVISIONS POUR VACANCES ET CONGÉS DE MALADIE

La SHQ dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la SHQ.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de les monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la SHQ. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés. Ces obligations sont évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées.

Les hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations relatives aux congés de maladie sont les suivantes :

	2011	2010
- taux d'inflation	2,75%	2,75%
- progression des salaires		
nette d'inflation		
- RREGOP	0,50%	0,50%
- RRPE, RRAS	0,50%	0,50%
- taux d'actualisation		
- RREGOP	4,49%	4,80%
- RRPE, RRAS	3,57%	4,11%
- facteur de réduction	93%	95%

	2011		2010	
	Vacances	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie
Solde au début	3 105	5 198	2 828	5 272
Provision de l'exercice	2 287	1 279	2 147	403
Prestations versées ou annulées au cours de l'exercice	(2 003)	(721)	(1 870)	(477)
<b>Solde à la fin</b>	<b>3 389</b>	<b>5 756</b>	<b>3 105</b>	<b>5 198</b>

### 14. CONTRIBUTION REPORTÉE - SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

La contribution reportée de la Société canadienne d'hypothèques et de logement se rapporte aux contributions des exercices considérés, destinées à couvrir les charges des exercices futurs, au regard des réparations capitalisables non amorties effectuées sur des immeubles dans le cadre du programme Logement à but non lucratif - Public, du programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, du programme Logement abordable Québec, de certains programmes de l'Amélioration de l'habitat ainsi que les frais d'administration reliés à ces programmes. Les variations survenues au cours de l'exercice dans le solde de la contribution reportée sont les suivantes :

	2011	2010
Solde au début	179 973	89 400
Nouvelles contributions de l'exercice :		
Logement à but non lucratif - Public	100 177	82 647
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	130 797	5 970
Amélioration de l'habitat (a)	26 576	18 588
Frais d'administration	7 568	1 615
	<b>445 091</b>	<b>198 220</b>
Contributions constatées à titre de produits de l'exercice :		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	(48 386)	(5 275)
Amélioration de l'habitat	(25 107)	(11 466)
Frais d'administration	(4 922)	(1 506)
<b>Solde à la fin</b>	<b>366 676</b>	<b>179 973</b>

#### Le solde à la fin est composé des éléments suivants :

##### Court terme

AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	83 373	962
Amélioration de l'habitat (a)	8 591	7 122
Frais d'administration	1 656	109
	<b>93 620</b>	<b>8 193</b>

##### Long terme

Logement à but non lucratif - Public	271 957	171 780
Frais d'administration	1 099	-
	<b>273 056</b>	<b>171 780</b>
	<b>366 676</b>	<b>179 973</b>

(a) Les contributions se rapportent à l'Entente concernant certains programmes de rénovation et d'adaptation de domicile pour les programmes suivants : RénoVillage, Adaptation de domicile, Rénovation Québec, Réparations d'urgence, Logements adaptés pour aînés autonomes, Amélioration des maisons d'hébergement et certains volets du programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif.

## 15. PROVISION POUR PERTES SUR GARANTIES DE PRÊTS

	2011	2010
Solde au début	27 043	16 238
Provision de l'exercice	8 373	12 439
Exécution de garanties	(3 634)	(1 634)
<b>Solde à la fin</b>	<b>31 782</b>	<b>27 043</b>

La provision (taux) par programme se répartit comme suit:

AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif (3%)	22 520	19 074
Logement abordable Québec - Volet social et communautaire (3%)	7 396	5 941
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif (7%)	1 283	1 357
Logement à but non lucratif - Privé (2%)	538	568
Aide au logement populaire (2%)	45	103
	<b>31 782</b>	<b>27 043</b>

Une contribution recouvrable du gouvernement du Québec, comptabilisée à l'actif, assure la disponibilité des fonds pour couvrir cette provision.

## 16. SOMMES DÉTENUES POUR LE COMPTE D'ORGANISMES SUBVENTIONNAIRES

Les sommes reçues des organismes subventionnaires en vertu des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif sont redistribuées à des organismes qui œuvrent dans le domaine du logement coopératif et à but non lucratif.

	2011	2010
Solde au début	533	401
Plus:		
Sommes reçues	3 602	2 529
Produits d'intérêts	2	1
	<b>4 137</b>	<b>2 931</b>
Moins:		
Sommes versées	3 618	2 398
<b>Solde à la fin</b>	<b>519</b>	<b>533</b>

Les sommes détenues en fin d'exercice sont incluses aux postes « Encaisse » et « Créances » à l'actif et « Découvert bancaire » et « Charges à payer » au passif de la SHQ.

## 17. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la SHQ participent soit au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les taux de cotisation de la SHQ au RRPE et au RREGOP ont été respectivement de 10,54 % et 8,19 % de la masse salariale cotisable du 1<sup>er</sup> avril au 31 décembre 2010 et de 11,54 % et 8,69 % du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2011.

Les cotisations de la SHQ imputées aux résultats de l'exercice et comptabilisées aux frais d'administration s'élèvent à 1,3 million de dollars (2010 : 1,3 million de dollars). Les obligations de la SHQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

## 18. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

En vertu des programmes énumérés ci-dessous, la SHQ s'est engagée à rembourser le capital et les intérêts de tout emprunt effectué par les organismes, jusqu'à concurrence de la promesse de subvention de la SHQ. Le capital des obligations contractuelles par programme se détaille comme suit:

	2011	2010
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif (a)	504 402	433 598
Rénovation Québec	114 436	97 363
Logement abordable Québec		
Volet social et communautaire (a)	189 804	191 975
Volet privé	11 628	12 735
Revitalisation des vieux quartiers	9 344	10 538
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif (a)	3 575	5 461
	<b>833 189</b>	<b>751 670</b>

En assumant que les refinancements seraient réalisés à l'échéance aux mêmes conditions que celles qui prévalaient au 31 mars 2011, l'échéancier des versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices est le suivant:

2011-2012	65 385
2012-2013	66 752
2013-2014	68 114
2014-2015	69 482
2015-2016	70 706
2016-2017 à 2020-2021	349 222
2021-2022 à 2025-2026	143 528
	<b>833 189</b>

(a) La SHQ détient une garantie hypothécaire sur les immeubles visés par ces obligations contractuelles afin d'assurer le respect par les organismes des conditions assumées par ces derniers, aux termes de la convention d'exploitation existant entre la SHQ et les organismes.

## 19. ÉVENTUALITÉS

### Garanties de prêts (a)

La SHQ garantit le remboursement des prêts accordés par des institutions financières à des organismes bénéficiant des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec – Volet social et communautaire.

Ces garanties de remboursement comprennent des prêts consentis, avant l'achèvement des projets d'habitation, sous forme de marge de crédit et de marge de crédit hypothécaire, afin d'assurer le prêt de démarrage ainsi que le financement intérimaire. Le montant de ces prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, totalisait 175 millions de dollars au 31 mars 2011 (31 mars 2010: 207 millions de dollars).

Ces prêts, une fois la construction des projets d'habitation terminée, seront scindés et prendront la forme de deux prêts afin d'en assurer le financement à long terme. Un prêt correspondant au montant d'aide financière consentie par la SHQ sous forme de promesse de subvention et pouvant s'étendre jusqu'à 15 ans deviendra alors une obligation contractuelle pour la SHQ (note 18). L'autre prêt correspondant à la partie non subventionnée des projets d'habitation sera garanti par la SHQ pour une période de 25 ou de 35 ans à la suite d'une acceptation de prolongation de la part de la SHQ. Le montant des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, correspondant à la partie non subventionnée totalisait 842 millions de dollars au 31 mars 2011 (31 mars 2010: 726 millions de dollars).

La SHQ détient des recours qui lui permettraient de recouvrer des sommes versées par suite de la mise en jeu de la garantie. À la suite du remboursement de la garantie par la SHQ à l'institution financière, cette dernière subroge la SHQ dans tous ses droits, titres et intérêts, y compris ceux d'une créance hypothécaire de premier rang. La nature des actifs obtenus de ces recours se compose des biens immobiliers ayant fait l'objet d'une subvention en vertu des programmes mentionnés ci-dessus.

### Autres garanties (a)

La SHQ a conclu des accords avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement relativement au programme de Logement à but non lucratif privé, au programme d'Aide au logement populaire ainsi qu'au programme de Logement en régions éloignées en vertu desquels elle s'est engagée à acheter les propriétés reprises par cette société à la suite du défaut de paiement d'un emprunteur, pour une somme correspondant à la valeur de la réclamation payée au prêteur agréé, plus les frais d'accessoires. Les garanties accordées pour les programmes couvrent des périodes de 25 ans sauf celles ayant trait aux prêts accordés dans les régions urbaines

pour les programmes de Logement à but non lucratif privé qui sont de 35 ans. Le solde des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, assujettis à ces accords totalisait 289 millions de dollars au 31 mars 2011 (31 mars 2010: 307 millions de dollars).

### Programme initiative en habitation au Nunavik

En vertu de ce programme, la SHQ s'est engagée à verser une contribution égale aux encaissements réalisés par l'Office municipal d'habitation Kativik au regard des arrérages de loyer antérieurs au 31 décembre 1999, et cela, jusqu'à concurrence de 2,9 millions de dollars. Le solde de cet engagement s'établissait à 1,0 million de dollars au 31 mars 2011 (31 mars 2010: 1,1 million de dollars).

### Poursuites

Le solde des actions en justice en dommages et intérêts intentées contre la SHQ totalise 3,3 millions de dollars. Selon l'opinion de la SHQ, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

En ce qui a trait aux actions en justice en dommages et intérêts intentées contre Immobilière SHQ, toute perte relative sera assumée par les offices d'habitation et incluse dans leur déficit d'exploitation, lequel est subventionné par la SHQ. Selon l'opinion de la SHQ, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

## 20. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la SHQ a effectué des transactions avec Immobilière SHQ, entité sous contrôle commun, et avec la Société de gestion immobilière SHQ, entité apparentée par les membres de la direction. Le montant de ces transactions mesurées à la valeur d'échange ainsi que les soldes qui en résultent sont présentés distinctement dans les états financiers de la SHQ.

De plus, la SHQ est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La SHQ n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

## 21. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2010 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2011.

(a) Les programmes pour lesquels une provision pour pertes sur garanties de prêts est requise sont présentés à la note 15.

## SECTION 5

### LES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

## ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La SHQ a le devoir d'assurer l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels. Cette responsabilité repose sur la planification, l'organisation et la réalisation d'un ensemble d'activités permettant la mise en application des règles particulières de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements

personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, r.0.2). La personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels rend compte annuellement des dites activités.

#### Demandes d'accès aux documents

TRAITEMENT DES DEMANDES	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Total des demandes	31	55	49
Demandes refusées	2*	1**	4***
Désistements	1	1	3
Demandes partiellement acceptées	4	8	9
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information	1	2	2
Demandes traitées dans un délai de 20 jours ou moins	20	43	38

\* Demandes refusées en vertu des articles 32, 37 et 39.

\*\* Demande refusée en vertu des articles 37 et 39.

\*\*\* Demandes refusées en vertu des articles 37, 39 et 41.



Les demandes répertoriées dans le tableau qui précède provenaient de citoyens désirant obtenir une copie de leur dossier et de locataires de logements à loyer modique souhaitant avoir de l'information sur l'immeuble qu'ils habitent; quelques-unes portaient sur des projets réalisés grâce au programme AccèsLogis Québec. Enfin, le reste des demandes concernait les services et les programmes de la SHQ, des statistiques ou d'autres données colligées par la SHQ, ou avait rapport avec des contrats ou ententes conclus par la SHQ.

Par ailleurs, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la SHQ a complété ses travaux visant à rendre et à maintenir disponible dans son site Web les documents ou renseignements énoncés à la section III de ce règlement.

En matière de formation et de sensibilisation du personnel, une présentation a été faite à l'ensemble du personnel de la SHQ. Lors de cette présentation, des rappels ont été faits sur les mesures à prendre pour sécuriser les accès physique et logique aux actifs et sur les bonnes pratiques à adopter afin de protéger les renseignements confidentiels détenus par la SHQ. De plus, une campagne de sensibilisation amorcée en 2009-2010 et intitulée *La sécurité, c'est l'affaire de tous* s'est poursuivie par la diffusion sur l'intranet de capsules d'information et de trois modules de formation en ligne pour les nouveaux employés.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la SHQ présente 9 actions qui contribueront à l'atteinte de 7 des 29 objectifs de la stratégie gouvernementale de développement durable. Les explications relatives aux objectifs non retenus pour le plan d'action sont fournies dans le plan d'action lui-même.

La SHQ a un rôle important à jouer en faveur du développement durable et les activités mises en œuvre cette année témoignent de son engagement. La présente section fait état de l'avancement des neuf actions entreprises.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

1. Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Diffuser les connaissances et le savoir-faire associés aux concepts et aux principes du développement durable.

ACTION	GESTES	SUIVI
1. Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel	Jumeler des activités ponctuelles de sensibilisation ou d'information, comme l'accueil des nouveaux employés, à une présentation sur la démarche de développement durable.	Effectué en continu
	Aménager sur le site intranet de la SHQ une section réservée à la démarche où seront diffusées des capsules d'information.	Complété
	Concevoir un logo et un slogan reliés à l'habitation pour faciliter le repérage des renseignements sur la démarche.	Complété

### Indicateurs

- Nombre et nature des moyens d'information et de sensibilisation qui sont mis en place.
- Pourcentage du personnel touché par les activités d'information et de sensibilisation.
- Date de mise en ligne et de mise à jour du site intranet.

### Cibles

- Sensibiliser 80 % du personnel de la SHQ d'ici 2011.
- Mettre en ligne la section sur le développement durable dans l'intranet avant le 1<sup>er</sup> décembre 2009.



## Résultats de l'année

- Obtention d'un taux de sensibilisation au développement durable de 90 % calculé à la suite d'une enquête menée auprès des employés de l'Administration publique, dont ceux de la SHQ.
- Refonte et amélioration, en 2010, de la section sur le développement durable dans l'intranet de la SHQ.
- Publication dans l'intranet, aux deux semaines, de nouvelles destinées aux employés.
- Mise en ligne, en 2010, d'une centaine de documents et d'hyperliens relatifs à la construction écologique, de nouvelles sur le développement durable, de références sur les enjeux et d'un tableau de suivi de la réalisation du Plan d'action de développement durable de la SHQ.
- Participation du personnel professionnel et cadre de la SHQ à des activités de formation du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.
- Présentation du Cadre de gestion environnementale de la SHQ au comité de gestion.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

3. Soutenir la recherche, les nouvelles pratiques et les technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies.

ACTION	GESTES	SUIVI
2. Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation	Apporter son soutien et participer à la recherche orientée sur le bâtiment dans une perspective de développement durable.	Effectué en continu
	Promouvoir et mettre en valeur les résultats de recherches, les tendances et les nouveautés en habitation ayant trait au développement durable.	Effectué en continu
	Intégrer des thèmes connexes lors de la tenue d'activités avec l'industrie de l'habitation.	En cours

## Indicateur

- Nombre d'activités contribuant à soutenir la recherche, l'innovation et les nouvelles pratiques de développement durable associées à l'industrie de l'habitation.

## Cibles

- 2009-2010 : organiser des activités (12) ayant pour thème un sujet relatif au développement durable en habitation, ou y participer ou y apporter son soutien.
- Établir un partenariat en rapport avec le développement durable en habitation.

## Résultats de l'année

- Acquisition de près d'une trentaine de documents traitant du développement durable et abonnement à une douzaine de périodiques dont les articles ont rapport avec le développement durable en habitation.
- Soutien financier apporté à six organismes faisant la promotion ou assurant la transmission des connaissances sur l'habitat durable.
- Soutien apporté à trois stages sur les politiques publiques de gestion environnementale et la diffusion de pratiques d'écoconstruction.
- Signature d'une entente de partenariat avec l'Union sociale pour l'habitat (France) dont l'un des thèmes est le développement durable.
- Financement des visites de chantier de la Maison du développement durable, un projet d'Équiterre.
- Financement d'un annuaire de produits et services pour la construction ou la rénovation de maison écologique, un projet d'Écohabitation.
- Coprésidence du groupe de travail sur les logements et les collectivités durables du Conseil national de recherche sur le logement.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE (SUITE)

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

6. Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Adapter les façons de faire en fonction des principes associés au concept de l'écoresponsabilité.

ACTION	GESTES	SUIVI
3. Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Adopter des mesures d'acquisition écoresponsables.	En cours
	Continuer à concevoir des outils en ligne à l'intention des partenaires.	En cours mais aucun résultat en 2010-2011
	Mettre en place, d'ici 2011, un cadre de gestion écoresponsable inspiré du modèle proposé par le Bureau du coordonnateur.	Complété

## Indicateurs

- Nombre de pratiques écoresponsables et de mesures de gestion environnementale.
- Adoption d'un cadre de gestion environnementale.

## Cibles

- Mettre en œuvre au moins quatre mesures contribuant à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux d'ici 2012.
- Avoir adopté au moins trois mesures démontrant l'exercice de pratiques écoresponsables d'ici 2012.
- Adopter un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.

## Résultats de l'année

- Application de mesures ayant permis de réduire les déchets et les émissions polluantes : achat d'imprimantes moins dommageables pour l'environnement et automatisation de l'impression recto verso, réduction de la consommation d'eau potable embouteillée à l'intérieur des bureaux et acquisition de pichets, verres et tasses réutilisables à l'usage du personnel, usage d'un système de visioconférence, mise à la disposition de la majorité du personnel d'un système de récupération multimédias, achats de papier fin recyclé.
- Adoption, en 2011, du Cadre de gestion environnementale de la SHQ.
- Signature, en 2011, d'une entente avec la Chaire d'écoconseil de l'Université du Québec à Chicoutimi dans le cadre du programme Carbone Boréal qui vise la compensation des gaz à effet de serre que génèrent les déplacements des participants aux activités organisées par la SHQ et ceux que produisent les activités du conseil d'administration de cette dernière.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Améliorer la performance des logements sociaux et communautaires au chapitre de la consommation d'énergie et des coûts d'exploitation.

ACTION	GESTE	SUMI
4. Soutenir l'adhésion aux programmes ou aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.	Promouvoir les programmes d'économie d'énergie auprès des partenaires.	En cours

### Indicateurs

- État d'avancement de l'application des mesures et des programmes d'efficacité énergétique dans les logements.
- Nombre de projets AccèsLogis Québec construits selon les normes Novoclimat.
- Mesures de consommation énergétique dans le parc de HLM.
- Travaux de rénovation écoénergétique réalisés dans le parc de HLM.

### Cibles

- Faire en sorte que 100 % des projets AccèsLogis Québec soumis à la SHQ soient conçus selon les normes Novoclimat à partir de juin 2010.
- Instaurer un mécanisme de suivi de la consommation énergétique dans le parc de HLM d'ici 2012.
- Instaurer un mécanisme de suivi des travaux dans le parc de HLM d'ici 2012.

### Résultats de l'année

- Promotion des programmes d'Hydro-Québec lors de travaux de rénovation dans le parc de HLM : au 31 mars 2011, 494 offices d'habitation sur 549 avaient participé à un programme d'économie d'énergie.
- Renouvellement de l'entente avec Hydro-Québec qui prévoit une aide financière aux offices d'habitation désireux d'instaurer des mesures d'efficacité énergétique.
- Élaboration d'un mécanisme de suivi informatisé de la consommation énergétique du parc de HLM.
- Imposition des normes du programme Novoclimat de l'Agence de l'efficacité énergétique aux projets de construction qui y sont admissibles et qui sont soumis depuis juin 2010.
- Entente de partenariat avec l'Agence de l'efficacité énergétique pour un projet pilote de travaux de rénovation écoénergétique (Rénoclimat) pour les ménages à faible revenu – volet privé.
- Promotion, auprès des municipalités qui administrent le programme Rénovation Québec, d'un projet-pilote d'Hydro-Québec qui consiste en l'octroi d'une aide financière pour des travaux de rénovation énergétique réalisés en même temps que des travaux de rénovation majeure, dans des logements privés.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE (SUITE)

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

9. Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Adapter les programmes et les façons de faire en considérant les priorités gouvernementales en matière de développement durable.

ACTION	GESTE	SUIVI
5. Intégrer davantage de préoccupations d'éco-conditionnalité et de responsabilité sociale dans les programmes de réalisation et de rénovation de logements sociaux et d'amélioration de l'habitat.	Évaluer la possibilité d'intégrer dans les programmes qui le permettent des mesures qui encouragent le respect de saines pratiques environnementales.	En cours

## Indicateur

- État d'avancement de l'analyse des programmes.

## Cible

- Avoir évalué le *Guide de construction* du programme AccèsLogis Québec et le *Cadre normatif de rénovation du Guide des immeubles*.

## Résultats de l'année

- Consultations en cours sur les directives à l'égard de la consommation d'eau et d'énergie, de la gestion des matières résiduelles, des matériaux, de la qualité de l'air intérieur, de l'emplacement des bâtiments et de la sensibilisation des occupants récemment incluses dans le *Guide de construction* du programme AccèsLogis Québec.
- Définition des objectifs de révision du *Cadre normatif de rénovation*.
- Présentation, effectuée devant le personnel responsable du développement des programmes, sur l'intégration des principes de développement durable dans les programmes de financement.
- Octroi de subventions additionnelles de plus de 28 millions de dollars depuis 2008 pour 48 projets novateurs qui s'inscrivent dans une démarche de développement durable.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

10. Fournir les repères nécessaires à l'exercice de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Renseigner les partenaires sur les pratiques de consommation et de production responsables.

ACTION	GESTES	SUIVI
6. Faire connaître les pratiques respectueuses de l'environnement auprès de nos partenaires et de l'industrie de l'habitation.	Diffuser l'information auprès des partenaires afin de promouvoir des habitudes de consommation responsables.	En cours
	Sensibiliser et renseigner les organismes sur les avantages d'adopter des pratiques et de faire des choix de consommation qui s'inscrivent dans la démarche de développement durable.	En cours

### Indicateurs

- Nombre d'activités contribuant à la sensibilisation des partenaires.
- Diffusion d'information sur la construction et la rénovation de logements ayant moins d'incidences sur l'environnement.

### Cibles

- Avoir abordé les pratiques écologiques en habitation avec 100 % des groupes de ressources techniques et des offices municipaux d'habitation d'ici 2011
- Avoir conçu un processus de diffusion d'information auprès des partenaires sur la construction et la rénovation écologique, d'ici 2012.

### Résultats de l'année

- Présentation, à des partenaires, de la stratégie de développement durable privilégiée pour les nouveaux projets de construction du programme AccèsLogis Québec.
- Diffusion d'information sur les pratiques axées sur le développement durable par l'entremise des bulletins d'information de la SHQ.
- Collaboration au développement et à la mise en ligne d'un site Web pour le Regroupement technologique en habitation du Québec.



## DÉVELOPPEMENT DURABLE (SUITE)

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'accessibilité au logement dans un milieu de vie sain et durable.

ACTION	GESTE	SUIVI
7. Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans toutes les régions du Québec.	Réaliser des logements sociaux et communautaires additionnels sous réserve des engagements financiers gouvernementaux.	Effectué en continu

## Indicateur

- Nombre de logements communautaires et abordables réalisés d'ici 2010.

## Cible

- Atteindre l'objectif gouvernemental annuel fixé en matière de construction de logements communautaires et abordables (sous réserve de l'accès aux ressources).

## Résultats de l'année

- L'indicateur associé à cette action fait partie des indicateurs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 et mesure le nombre de logements livrés par l'entremise des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Les résultats de ces programmes sont présentés à la section 2.

ACTION	GESTE	SUIVI
8. Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles.	Maintenir les programmes d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées et les aînés autonomes.	Effectué en continu

## Indicateur

- Nombre de ménages ayant bénéficié d'une adaptation de logement en raison d'une incapacité physique.

## Résultats de l'année

- Cette action rend compte du nombre de ménages dont le logement a été adapté par l'entremise du Programme d'adaptation de domicile et du programme Logements adaptés pour aînés autonomes. Les résultats, présentés à la section 2, font aussi partie des indicateurs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

ACTION	GESTES	SUIVI
9. Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.	Verser des allocations de logement aux ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent une part trop importante de leur revenu à se loger.	Effectué en continu
	Maintenir à un niveau abordable la part de revenu consacrée au loyer par les ménages habitant des logements à loyer modique, soit en subventionnant les HLM selon leur déficit d'exploitation, soit en leur versant la subvention de supplément au loyer.	Effectué en continu
	Réaliser le Plan québécois des infrastructures – Des fondations pour réussir, au regard du logement social.	En cours

Indicateur	Cible
➤ Nombre de ménages bénéficiant d'une aide au logement.	➤ Faciliter l'accès au programme Allocation-logement et au Programme de supplément au loyer.

### Résultats de l'année

- Le nombre de ménages bénéficiant d'une aide au logement fait aussi partie des indicateurs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Les résultats du Programme de supplément au loyer et du programme Allocation-logement, ainsi que les montants annuels consacrés aux travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation effectués dans les logements sociaux sont présentés à la section 2.

## EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La politique linguistique de la SHQ a pour but d'informer le personnel sur l'application de la Charte de la langue française dans l'organisation. Disponible sur l'intranet, elle sera d'ailleurs mise à jour d'ici la fin de l'année en cours, de façon à prendre en compte les nouvelles technologies de l'information et afin de s'assurer de sa conformité avec la nouvelle politique gouvernementale adoptée au début de 2011.

Les règles incluses dans la politique ont valeur de directive interne et doivent être respectées par tout le personnel de la SHQ. Comme aucune plainte n'a été reçue à ce sujet, il est raisonnable de croire qu'elles le sont effectivement. Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes, des documents et des communications institutionnelles de la SHQ.

Aussi cette dernière préconise-t-elle de veiller à la clarté et à la précision de la langue écrite ainsi qu'à la qualité des communications orales, notamment par le recours aux services de réviseurs professionnels. Les instruments linguistiques et les outils de perfectionnement du français sont accessibles au personnel, entre autres sur le Web. Des capsules d'information sur la langue française font régulièrement l'objet de manchettes.

En outre, le français est la langue de travail, à la SHQ, et aucune autre exigence linguistique n'est imposée comme condition de sélection ou de recrutement du personnel. Lorsque l'exercice d'une fonction à pourvoir nécessite la connaissance d'une autre langue, l'avis de concours expose les raisons qui le justifient.

## ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

La déontologie et l'éthique sont pour la SHQ d'importants instruments pour favoriser une saine gouvernance. Rappelons qu'en septembre 2009, la SHQ a adopté le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec (annexe 3). Celui-ci, en plus de reprendre le cadre général auquel les administrateurs sont assujettis en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (c. M-30, r.0.1), souligne l'importance de l'éthique et donne un rôle particulier au comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et au répondant en éthique. À noter qu'aucune dérogation au code de déontologie des administrateurs et dirigeants de la SHQ ou au code antérieur n'a été constatée au cours de l'exercice 2010-2011.

Comme dans l'ensemble de la fonction publique, les employés de la SHQ sont assujettis au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Par ailleurs, soulignons que la SHQ a adopté, au cours de l'année 2009-2010, un guide relatif à la déontologie et à l'éthique à la Société d'habitation du Québec. Ce dernier a fait l'objet de nouvelles sur le site intranet de la SHQ et d'une présentation à l'ensemble du personnel. Une copie du document a en outre été remise à chaque employé.

Finalement, le Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (c. S-8, r.1.1.2), en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2007, permet à la SHQ de s'assurer que ces partenaires agissent selon le code et lui permet également d'intervenir en cas de manquement.

## EXERCICE DU POUVOIR D'EXCEPTION AUX CONDITIONS OU AUX RÈGLES D'ATTRIBUTION

Les règlements découlant de la loi constitutive de la SHQ fixent les règles d'attribution des logements à loyer modique. Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles l'imposent, le cinquième alinéa de l'article 3.1 de cette loi prévoit que la SHQ peut, avec l'autorisation du gouvernement, mettre en œuvre tout programme spécial afin de tenir compte d'une situation exceptionnelle. Les conditions ou les règles d'attribution peuvent alors différer de celles prescrites.

Au cours de la présente année financière, la SHQ a exercé ce pouvoir à une seule occasion en reconduisant, pour une période supplémentaire d'un an, l'aide versée en 2004 et en 2005 par l'entremise des programmes d'aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs.

## PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL – LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE

La SHQ collabore à la mise en œuvre du Plan d'action du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), *La diversité : une valeur ajoutée*, qui a été officialisé en octobre 2008. Ce plan d'action accompagne une politique gouvernementale qui a pour but de combattre la discrimination indirecte et systémique et d'appuyer la pleine participation sociale, économique et culturelle de personnes issues de l'immigration et des communautés culturelles. En 2010-2011, la SHQ a poursuivi la réalisation des mesures relevant de sa responsabilité :

- Accroître la participation des résidents de HLM issus des communautés culturelles au développement de leur vie associative et communautaire, ainsi qu'à l'amélioration de leurs milieux de vie (MESURE N° 6.1)

L'entente de partenariat relative au Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS), conclue entre la SHQ et le MICC pour la période 2009-2012, en était à sa deuxième année, en 2010-2011. Elle a alors permis d'appuyer financièrement 33 projets s'adressant aux locataires de HLM issus de communautés culturelles, pour une somme totale de 253 945 \$.

- Favoriser l'accès au logement pour les personnes des communautés culturelles en améliorant l'offre de services de jumelage pour les personnes intéressées à partager un même toit (MESURE N° 6.1)

Cette mesure porte sur l'entente de services (2008-2011) intervenue entre la SHQ et La Maisonnée – service d'aide et de liaison pour immigrants, pour la mise en place de

pratiques organisées d'habitation partagée dans la région de Montréal. Les objectifs de l'entente consistent à favoriser l'accès des ménages immigrants à un logement abordable et décent, à faciliter l'intégration résidentielle des personnes immigrantes dans la société d'accueil, à permettre des économies sur les coûts de logement et à valoriser les rapprochements entre les personnes immigrantes et celles de la société d'accueil. Au cours de l'exercice financier 2010-2011, les volumes minimaux fixés par l'entente étaient de 100 inscriptions et de 25 jumelages. La Maisonnée a dépassé ces objectifs en traitant 120 demandes de colocation et 27 propositions de partage d'habitation, et en procédant à 21 jumelages.

- Entreprendre, en partenariat avec les intervenants en logement, une démarche d'information, d'éducation ou de sensibilisation visant à contrer les pratiques discriminatoires et à réduire toutes autres difficultés liées à l'accès au logement. (MESURE N° 1.2)

La SHQ a invité des intervenants communautaires du secteur du logement qui se consacrent à l'accueil et à l'intégration des personnes immigrantes à soumettre des projets axés sur la lutte aux pratiques discriminatoires ou sur la réduction de toutes autres difficultés qui freinent l'accès des personnes immigrantes à un logement décent. L'appel de projets est effectué par l'entremise du volet soutien aux projets ponctuels du Programme d'aide aux organismes communautaires en habitation, auquel a été réservée une enveloppe budgétaire de 80 000 \$.

## POLITIQUES TOUCHANT LE PERSONNEL

### ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les données sur les hauts fonctionnaires (président et vice-présidents) ne font pas partie des statistiques présentées dans les tableaux de cette section.

#### 1. Données globales

Embauche du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	27	35	26	6	94

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2011

Effectif total (personnes)	366
----------------------------	-----

#### 2. Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Les statistiques sur l'embauche et la représentativité des membres de groupes cibles, produites dans les tableaux ci-après, proviennent des informations contenues dans le formulaire « Accès à l'égalité en emploi » que doit compléter tout nouvel employé. Toutefois, la déclaration d'appartenance à un groupe cible est volontaire et, lorsque remplie, elle reflète la

perception et l'identification de l'employé quant à son appartenance ou non à un de ces groupes. Dans ce contexte, l'interprétation des données doit être faite avec prudence puisque la représentativité réelle des membres de groupes cibles, au sein de l'organisation, peut différer des statistiques produites.

Embauche de membres de groupes cibles pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES						TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%)
	EMBAUCHE TOTALE*	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	
Régulier	27	4	0	0	0	4	14,8
Occasionnel	35	4	0	0	0	4	11,4
Étudiant	26	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	6	1	0	0	0	1	16,7
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	---
Taux d'embauche par groupe cible (%)	---	9,6	0,0	0,0	0,0	9,6	---

\* Les données sur l'embauche du personnel correspondent uniquement au recrutement.

## Taux d'embauche global de membres de groupes cibles par statut d'emploi – résultats comparatifs

Ce tableau présente le taux d'embauche global, en pourcentage, de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées.

ANNÉE	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)	TOTAL (%)
2006-2007 (12 mois)	2,6	2,6	7,7	10,3	23,2
2007-2008 (15 mois)	7,0	5,6	2,8	4,2	19,6
2008-2009 (12 mois)	4,6	4,6	1,5	0,0	10,8
2009-2010 (12 mois)	2,8	1,8	4,6	2,8	11,9
2010-2011 (12 mois)	4,3	4,3	0,0	1,1	9,6

## Représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs

GROUPE CIBLE	AU 31 MARS 2009		AU 31 MARS 2010		AU 31 MARS 2011	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communautés culturelles	16	4,8	18	5,11	19	5,19
Autochtones	2	0,6	2	0,57	2	0,55
Anglophones	7	2,1	7	1,99	4	1,09
Personnes handicapées	3	0,9	3	0,85	1	0,27

## Représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2011

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL*		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
Communautés culturelles	1	0,27	14	3,83	3	0,82	1	0,27	0	0,00	0	0,00	19	5,19
Autochtones	0	0,00	1	0,27	0	0,00	1	0,27	0	0,00	0	0,00	2	0,55
Anglophones	0	0,00	4	1,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	1,09
Personnes handicapées	0	0,00	1	0,27	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,27

\* Incluant les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines.



### 3. Femmes

#### Embauche de femmes du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	18	22	14	3	57
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches, par statut d'emploi	66,7	62,9	53,8	50,0	60,6

#### Représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2011

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers en place	25	218	78	44	0	1	366
Nombre de femmes en place	11	98	51	43	0	0	203
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	44,0	44,9	65,4	97,7	0,0	0,0	55,5

#### Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de l'exercice 2010-2011, conformément aux orientations gouvernementales et afin de favoriser la diversité, la SHQ a continué à sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de

membres de groupes cibles. Elle s'est également assurée de faciliter l'intégration de ces personnes dans l'organisation.

#### Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

En 2010-2011, aucun projet relatif au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes

handicapées n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec.

### ÉGALITÉ ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES

La politique gouvernementale et le plan d'action ministériel 2007-2010 *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* ont été lancés le 17 décembre 2006. Le Plan d'action 2007-2010 comprenait plus de 60 actions. La SHQ y avait inscrit trois actions en rapport avec la réalisation de projets d'habitation et l'intégration sociale et économique des femmes qui vivent dans un HLM. La SHQ a atteint les cibles visées par les trois mesures du plan d'action gouvernemental portant sur l'égalité entre les femmes et les hommes.

Au cours de l'année 2010-2011, la SHQ a participé aux travaux d'élaboration du deuxième plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes prévu pour 2011-2015. Ainsi, la SHQ a proposé cinq mesures :

1. sous réserve de demandes provenant du milieu, soutenir deux projets d'habitation à l'intention des jeunes mères de famille monoparentale ayant un projet de vie et recenser les initiatives porteuses qui concernent cette clientèle en logement social;
2. sous réserve de demandes provenant du milieu pour ce type de projets, et par l'entremise du programme AccèsLogis Québec, subventionner deux projets d'habitation à l'intention des femmes itinérantes;
3. publier une monographie sur les conditions de logement des femmes au Québec;
4. publier une étude sur la santé des personnes résidant en HLM;
5. accorder un accès prioritaire à un logement à loyer modique aux personnes victimes de violence conjugale.

## BONIS AU RENDEMENT

Bonis pour rendement exceptionnel accordés en 2010-2011  
pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010

	NOMBRE DE BONIS POUR RENDEMENT EXCEPTIONNEL	TOTAL (\$)
Cadre et cadre juridique	10	53 800
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>53 800</b>

## POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Lors du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics. Cette dernière vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et s'assurer de la transparence du processus tarifaire et de la reddition de comptes sur ce dernier. Elle s'applique à tous les organismes publics qui offrent des biens et des services aux citoyens et sera implantée graduellement.

Bien que la SHQ soit assujettie à cette politique, elle n'offre actuellement aux citoyens aucun bien ou service tarifé, ou qui pourrait l'être. Les seuls honoraires facturés par la SHQ concernent des services rendus à d'autres organismes publics et ne sont, en conséquence, pas visés par la Politique de financement des services publics.

## SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2008, le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification de l'optimisation des ressources à la SHQ. À cette occasion, il a analysé les activités, les programmes et le suivi des résultats. Le tome II du Rapport de vérification 2008-2009 déposé à l'Assemblée nationale le 1<sup>er</sup> avril 2009 comporte 22 recommandations, au chapitre 5, portant sur des points à améliorer en matière d'habitation. Ces points concernent notamment la connaissance des besoins, la vérification et l'évaluation de programmes, la gestion du parc de HLM, la reddition de comptes et la modernisation.

En septembre 2009, la SHQ a présenté à la Commission de l'administration publique un Plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec.

En décembre 2010, la SHQ déposait à la Commission de l'administration publique le Rapport sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de chacune des recommandations du Vérificateur général du Québec. Ce dépôt donnait suite à une recommandation de la Commission de l'administration publique

dans son 23<sup>e</sup> rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, dont le chapitre 5 porte sur les interventions en matière d'habitation.

Au 31 mars 2011, toutes les recommandations avaient fait l'objet de décisions et d'interventions. Des actions en rapport avec 10 recommandations sur 22 sont maintenant réalisées ou intégrées à la gestion. D'autres actions sont en cours afin de répondre aux autres recommandations du Vérificateur général du Québec. Elles sont en voie d'être réalisées ou se réalisent de façon continue.

Parmi les réalisations, signalons :

- ✦ l'élaboration de portraits socioéconomique et démographique de segments de clientèle afin de mieux les connaître (recommandation 1);
- ✦ l'évaluation de plusieurs programmes (recommandation 2);
- ✦ la réalisation d'un bilan de santé des immeubles du parc de logements sociaux de la SHQ (recommandation 15).

RECOMMANDATION DU VGQ	ACTIONS DE LA SHQ	INTÉGRÉE À LA GESTION	RÉALISÉE	EN COURS	À VENIR
1. Poursuivre ses efforts afin de disposer d'une bonne connaissance des besoins actuels et futurs d'habitation de ses clientèles ainsi que d'en évaluer les impacts sur ses programmes.	Publier un portrait socioéconomique et démographique des locataires de HLM, des bénéficiaires d'un supplément au loyer sur le marché locatif privé ainsi que des ménages en attente d'un HLM.		✓		
	Publier un portrait socioéconomique et démographique des ménages qui habitent dans les logements communautaires, lequel a été réalisé dans le cadre de l'évaluation du programme AccèsLogis Québec.		✓		
	Brosser un portrait socioéconomique et démographique des ménages qui habitent dans les logements communautaires, lequel a été réalisé dans le cadre de l'évaluation du programme Logement abordable Québec, volet social et communautaire.		✓		
	Publier une étude sur les ménages à taux d'effort élevé.		✓		
	Produire un portrait des ménages et du logement dans le secteur Moyen-Nord du Plan Nord du gouvernement du Québec.		✓		
	Dresser le portrait des locataires de logements réalisés en vertu du programme Logement abordable Québec, volet privé.				✓
	Dresser le portrait des ménages qui résident dans des logements ayant fait l'objet du programme Rénovation Québec.				✓
	Adopter une directive sur le développement de programmes qui intégrera l'utilisation des profils de clientèle.			✓	
	Ajuster les programmes en fonction des résultats obtenus et des besoins de la clientèle.			✓	
2. Continuer ses efforts afin d'effectuer périodiquement une évaluation de chaque programme pour apporter, au besoin, des améliorations.	Mettre à jour la politique d'évaluation de programme et le Plan triennal d'évaluation 2008-2010.		✓		
	Évaluer les programmes sans but lucratif publics et le programme Logement abordable Québec en 2010.		✓		
	Évaluer le programme Rénovation Québec.		✓		
	Poursuivre l'évaluation des programmes de la SHQ selon le Plan triennal d'évaluation 2008-2010 et en fonction des échéances prévues.	✓			
3. Réaliser une analyse globale de l'ensemble de ses programmes.	Tenir compte de l'analyse globale des programmes de la SHQ lors de la révision du Plan triennal d'évaluation 2008-2010.		✓		
	Dresser un plan méthodologique pour la réalisation de l'analyse globale des programmes de la SHQ.		✓		
	Définir le mandat.			✓	
	Réaliser l'analyse.				✓
4. Élaborer des scénarios pour tenir compte d'une diminution éventuelle de la contribution du gouvernement fédéral au programme HLM.	Réaliser des travaux sur la fin des conventions et sur le partage des déficits d'exploitation pour le parc de logements sociaux.			✓	
	Poursuivre les travaux sur les possibilités et conséquences liées au retrait du financement fédéral.			✓	
	Conseiller le gouvernement sur les orientations et les interventions à privilégier le cas échéant.	✓			
5. Effectuer une analyse présentant le coût du modèle de fonctionnement proposé par rapport à l'actuel et la capacité des organismes à remplir leur nouveau rôle.	Réaliser une étude sur la charge de travail des offices d'habitation de moins de 100 logements.		✓		
	Effectuer une analyse comparative de la solution recommandée (centres de service [CS]) et du modèle actuel, sur une base prévisionnelle.		✓		
	Réaliser une étude sur la charge de travail des offices d'habitation de plus de 100 logements.				✓
	Réaliser une étude sur la pertinence d'un transfert de nouveaux champs d'activités aux CS.				✓
	Publier le Manuel d'implantation des centres de services.		✓		
6. Élaborer un plan global de la modernisation qui présentera les grandes étapes accompagnées d'échéances.	En conformité avec son nouveau modèle d'affaires, la SHQ et ses partenaires revoient régulièrement les cibles selon les progrès et les résultats des consultations menées dans le milieu. Ainsi, le changement est apporté en tenant compte de la capacité opérationnelle du milieu et de ses besoins prioritaires. Les cibles sont regroupées dans des plans opérationnels.	✓			

RECOMMANDATION DU VGQ	ACTIONS DE LA SHQ	INTÉGRÉE À LA GESTION	RÉALISÉE	EN COURS	À VENIR
7. Mettre à jour régulièrement son plan annuel détaillé des activités à réaliser par rapport à la modernisation.	Fixer des cibles de transformation organisationnelle pour 2010-2011. Des cibles de transformation organisationnelle pour 2011-2012 ont également été fixées.	✓	✓		
8. Respecter l'exigence de la SCHL selon laquelle tous les organismes qui gèrent des HLM et ceux qui gèrent des logements du PSL sont vérifiés sur un cycle de cinq ans.	Effectuer 17 vérifications de conformité dans les organismes en 2008-2009 et 142 en 2009-2010, dans le cadre de l'application des programmes.		✓		
	Conclure une entente avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) concernant l'évaluation quinquennale de l'état du parc de logements sociaux. La SHQ n'a conclu aucune entente avec la SCHL au sujet du respect de cette exigence. Toutefois, la SHQ demande aux CS de procéder au bilan de santé des immeubles aussi souvent que leur état le nécessite, sans que le laps de temps qui sépare deux bilans ne dépasse cinq ans.		✓		
	Réaliser un plan de vérification axé sur les risques.			✓	
	Terminer et faire valider les grilles permettant de réaliser, à tous les cinq ans, les vérifications administratives de tous les organismes financés selon leur déficit d'exploitation, des organismes communautaires et de ceux qui administrent le Programme de supplément au loyer.			✓	
9. Améliorer l'encadrement des travaux de vérification réalisés par les conseillers en gestion et prévoir des mécanismes pour assurer leur indépendance.	Mettre en place une approche de gestion des risques et de gestion des résultats pour analyser notamment les travaux de vérification.			✓	
	Créer le Service du suivi des conventions qui regroupe le personnel affecté au suivi financier et à la vérification en ce qui concerne le logement social et communautaire.		✓		
10. Effectuer une analyse sur le respect des règles du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et de celui sur les conditions de location afin d'évaluer l'ampleur des problèmes et de les relativiser par rapport à l'ensemble des règles applicables.	Vérifier 109 organismes en 2009-2010 quant à l'administration des programmes.	✓	✓		
	Elaborer un rapport de synthèse des constatations et des recommandations qui font suite à la vérification des organismes.				✓
	Simplifier le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique.			✓	
11. Préciser ce qu'elle entend par revenu modeste.	La SHQ a défini le revenu modeste : il se situe entre les plafonds de revenus déterminant les besoins impérieux de logement et le revenu médian de l'ensemble des ménages québécois ajusté pour chacune des tailles pertinentes de ménages selon l'échelle d'équivalence utilisée par l'Institut de la statistique du Québec.		✓		
12. Améliorer les contrôles pour s'assurer que la sélection des locataires respecte la réglementation lors de la mise en œuvre des projets et lors du départ d'un locataire.	Analyser les certificats de conformité avant la mise en exploitation des projets et vérifier l'admissibilité des locataires lors du démarrage d'un projet d'habitation communautaire.		✓		
	Procéder à des vérifications administratives conformément au Plan de suivi et de reddition de comptes des organismes.		✓		
13. Déterminer les raisons pour lesquelles des organismes ont de la difficulté à louer les logements et mettre en place les correctifs nécessaires.	La situation observée par le Vérificateur général du Québec, soit la vacance de logements, est liée à des situations ponctuelles.				
	L'accompagnement et le soutien offerts par la SHQ aux organismes permettent maintenant de mieux gérer ces situations. Le Service du suivi des conventions a mis sur pied une équipe de vérificateurs qui a pour mandat d'assurer la SHQ du respect des différents articles inclus dans la convention d'exploitation.		✓		
14. Améliorer le suivi financier des projets qui permettrait de détecter les organismes qui ont une situation financière précaire et ainsi apporter des correctifs avant que celle-ci ne se détériore davantage.	Analyser et maximiser le processus d'attribution des projets d'habitation et le suivi des organismes basé sur les risques. Un outil de suivi sous forme de chiffrier Excel est utilisé présentement. La SHQ étudie la possibilité d'acquiescer ou de développer un logiciel spécialisé qui permettrait l'utilisation d'indicateurs de performance. Ces indicateurs fourniraient l'occasion aux analystes de repérer plus facilement les projets en difficulté, de cibler les interventions à effectuer et de déterminer le niveau de services requis.				✓

RECOMMANDATION DU VGQ	ACTIONS DE LA SHQ	INTÉGRÉE À LA GESTION	RÉALISÉE	EN COURS	À VENIR
15. Améliorer ses connaissances quant au parc d'habitations afin d'établir une bonne planification, c'est-à-dire allouer les budgets aux bons endroits et au moment opportun.	Dresser le bilan de santé de l'ensemble des immeubles à loyer modique afin d'établir les priorités dans les travaux de remplacement, d'amélioration, de modernisation ou d'entretien.			✓	
	Créer et mettre en œuvre les 34 CS.		✓		
	Consolider les CS.	✓			
	Publier le cadre normatif de rénovation, dans la section 4 du <i>Guide des immeubles</i> , ainsi que des guides techniques.			✓	
	Déléguer le bilan de santé et accompagner les CS et les organismes dans le développement des compétences (ex. : formation, expertise, etc.).	✓			
	Établir les modalités conduisant à l'élaboration des plans pluriannuels d'intervention (PPI) à l'intention des CS.		✓		
	Fournir de la formation continue aux CS et aux organismes (bilan de santé, PPI, entretien préventif, etc.).		✓		
16. Effectuer un suivi à l'égard de l'entretien préventif.	Mettre à jour le <i>Guide d'entretien préventif</i> sur une base périodique.	✓			
	Mettre en ligne le <i>Guide d'entretien préventif</i> sur le site Web de la SHQ.			✓	
	Fournir de la formation continue aux CS et aux organismes (bilan de santé, PPI, entretien préventif, etc.).		✓		
17. Établir une stratégie de contrôle afférente au suivi des travaux réalisés à l'égard du respect des budgets, des échéances prévues et des normes de qualité qu'elle a reconnues.	Implanter le Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc HLM, qui fournit une vision globale de l'ensemble des éléments à considérer pour bien gérer les fonds provenant du Plan québécois des investissements.			✓	
	Instaurer un suivi quant au respect des budgets et des échéances.			✓	
	Instaurer un suivi quant au respect des normes.			✓	
18. S'assurer que les organismes respectent l'ensemble des règles d'attribution des contrats.	Harmoniser et simplifier les règles d'attribution des contrats afin d'en faciliter l'application et la vérification.		✓		
	Élaborer un cadre de gestion administratif afin de mettre en œuvre un plan de vérification administrative découlant du modèle global de contrôle pour l'ensemble des projets d'habitation.			✓	
	Publier le guide « Réalisation des travaux et suivi des projets », dans la section 3 du <i>Guide des immeubles</i> , qui comprend de l'information et une série de formulaires utiles pour les appels d'offres.		✓		
19. Parfaire son plan stratégique à l'égard des indicateurs et des cibles.	Préparer le Plan stratégique 2008-2011, qui comporte 18 indicateurs et qui est assorti d'un plan d'action annuel qui précise les priorités.		✓		
	Le Plan stratégique 2008-2011 étant à sa dernière année d'application, la SHQ a amorcé une réflexion stratégique en mars 2010 pour le prochain plan qui entrera en vigueur le 1 <sup>er</sup> avril 2011. Le personnel et certains partenaires ont été consultés au moyen de sondages et d'entrevues.		✓		
	Effectuer le suivi des cibles de réalisation.	✓			
20. Se doter d'un plan d'action annuel.	Produire et publier un plan d'action annuel pour l'année 2009-2010 (réalisé), pour l'année 2010-2011 (réalisé) et pour l'année 2011-2012 (réalisation en cours).	✓			
	Faire état de l'avancement de l'application du plan d'action à chaque rencontre du comité de gestion; présenter le tableau de suivi des priorités à chaque réunion du conseil d'administration.	✓			
21. Élaborer un tableau de bord pour suivre les indicateurs.	Élaborer le tableau de bord de gestion.		✓		
22. Produire un rapport annuel de gestion qui permet d'évaluer sa performance.	Produire des rapports annuels de gestion pour les années 2008-2009 et 2009-2010 afin de comparer les données et d'évaluer la progression.		✓		





## Annexe 1

# PROGRAMMES DE LA SHQ

## AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE

### Habitations à loyer modique – HLM public, volet régulier (OMH), et HLM privé, volets coops-OBNL et autochtones hors réserve (urbains et ruraux)<sup>1</sup>

Ce programme s'adresse aux ménages à faible revenu, sélectionnés en fonction de leur condition économique et de l'état du logement qu'ils occupent. Les logements disponibles sont attribués suivant la catégorie du ménage demandeur (ainé, famille) et sa composition (personne seule, couple avec ou sans enfants). Le loyer de base (incluant le chauffage et l'eau chaude) équivaut à 25 % du revenu du ménage. Certains frais y sont ajoutés, tels l'électricité domestique et le stationnement. Depuis janvier 1994, aucun investissement n'a été consenti pour de nouveaux HLM.

### Habitations à loyer modique – HLM public, volet Inuit<sup>2</sup>

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000, ce programme, qui s'adresse aux Inuits du Nunavik (territoire situé au nord du 55<sup>e</sup> parallèle), est administré par l'Office municipal d'habitation Kativik. De nouveaux logements sociaux ont été mis en chantier en vertu d'ententes conclues notamment en 1999, 2000 et 2005 avec le gouvernement fédéral. En 2007, le gouvernement du Québec s'est engagé à financer environ 50 nouveaux logements de type HLM avant 2010. Le 30 mars 2010, le gouvernement a annoncé la construction de 340 logements additionnels dans le contexte du renouvellement de l'entente pour 2010-2015.

### AccèsLogis Québec<sup>3</sup>

Ce programme permet à des offices d'habitation, à des coopératives d'habitation ainsi qu'à des organismes sans but lucratif de créer et d'offrir en location des logements de qualité et à coût abordable à des ménages à revenu faible ou modeste. Ce programme comporte trois volets : le volet 1 pour des familles, des personnes seules ou des personnes âgées autonomes; le volet 2 pour des aînés en légère perte d'autonomie et le volet 3 pour des personnes ayant des besoins particuliers de logement, permanents ou temporaires (sans-abri, jeunes en difficulté, femmes victimes de violence, toxicomanes, déficients intellectuels, etc.). Une partie des logements créés est réservée à des ménages à faible revenu qui reçoivent un supplément au loyer durant cinq ans ou plus.

### Logement abordable Québec<sup>4</sup>

Ce programme a été mis sur pied à la suite d'une entente fédérale-provinciale intervenue en décembre 2001. Il comporte quatre volets : le volet social et communautaire, destiné à des ménages à revenu faible ou modeste; le volet privé, destiné à une clientèle à revenu moyen; le volet région Kativik, réservé aux résidents de l'un ou l'autre des 14 villages nordiques de la région Kativik (située au nord du 55<sup>e</sup> parallèle) ou aux Inuits bénéficiaires de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois, et le volet Nord-du-Québec. Selon les volets, le programme permet à des offices d'habitation, à des coopératives, à des organismes sans but lucratif ou à des propriétaires et des promoteurs privés, de construire et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable. Le volet région Kativik permet aussi à un résident de devenir propriétaire, grâce à une aide à la réalisation et à une aide financière pour le paiement des services municipaux. Le volet Nord-du-Québec a pris fin le 31 mars 2009 et les autres volets prendront fin prochainement.

1. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral

2. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral

3. Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral

4. Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral

## Allocation-logement

Ce programme procure une aide financière d'appoint à des ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent une part trop importante de leur revenu au logement. Il s'adresse aux personnes de 55 ans et plus ainsi qu'aux familles qui ont au moins un enfant à charge. Ce programme est administré conjointement par la SHQ et Revenu Québec.

## Supplément au loyer<sup>5</sup>

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé, ou appartenant à des coopératives ou à des organismes sans but lucratif, tout en payant un loyer similaire à celui d'un HLM. La différence entre le loyer convenu avec le propriétaire et la contribution du ménage (25% de ses revenus plus certains frais) est comblée par un supplément au loyer. Depuis 1995, les nouveaux suppléments au loyer sont accordés exclusivement pour les logements des programmes Achat-Rénovation et AccèsLogis Québec.

## Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)<sup>6</sup>

La SHQ et ses partenaires financiers, le ministère de la Famille et des Aînés ainsi que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, soutiennent la réalisation de projets ponctuels d'action communautaire. Ceux-ci s'adressent aux locataires de HLM et sont soumis par des associations de locataires ou par des offices d'habitation.

## Aide aux organismes communautaires en habitation (PAOC)

Ce programme vise à stimuler le développement et la concertation des initiatives communautaires en matière d'habitation en procurant une aide financière aux organismes communautaires du secteur de l'habitation qui partagent les objectifs de la mission gouvernementale en ce domaine. Le PAOC comprend deux volets. Le volet soutien à la mission globale met à la disposition des organismes communautaires un soutien financier de base leur permettant d'offrir des services et de mettre sur pied des activités pour les populations auprès desquelles ils travaillent ou pour des organismes qu'ils représentent. Le volet soutien aux projets ponctuels favorise le développement de nouvelles pratiques communautaires en habitation, la réalisation d'études et d'analyses, ainsi que la tenue d'activités de concertation. Les projets doivent être issus du milieu communautaire.

## Aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs

En 2001, le gouvernement avait autorisé l'octroi ou la reconduction de suppléments au loyer d'urgence à des ménages à faible revenu qui s'étaient retrouvés sans logis en raison de leur difficulté à trouver un logement adéquat à coût abordable.

Depuis 2006, le gouvernement autorise annuellement la reconduction pour un an des suppléments au loyer d'urgence toujours actifs depuis 2004-2005 tout en procédant à l'intégration des bénéficiaires dans un programme régulier de la SHQ. Depuis 2006, le gouvernement autorise aussi annuellement, à même l'enveloppe financière de renouvellement, l'attribution de suppléments au loyer d'urgence à des ménages qui se retrouvent dans une situation exceptionnelle le 1<sup>er</sup> juillet.

# AIDE À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

## Adaptation de domicile (PAD)<sup>7</sup>

Ce programme accorde une aide financière pour l'exécution de travaux d'adaptation qui visent à corriger ou à amoindrir les barrières architecturales auxquelles une personne handicapée est confrontée dans la réalisation de ses activités quotidiennes à domicile. Il favorise ainsi le maintien à domicile des personnes handicapées.

## Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)<sup>8</sup>

Ce programme accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus pour leur permettre d'apporter des adaptations mineures à leur logement afin d'y vivre de façon plus autonome et plus sécuritaire.

5. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

6. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

7. Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

8. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

### Aide à la rénovation en milieu rural (RénoVillage)<sup>9</sup>

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui vivent en milieu rural afin de leur permettre de corriger les défauts majeurs que présente leur résidence sur les plans de la structure, de la charpente, de la plomberie, du chauffage ou de l'électricité, ou encore pour accroître la sécurité incendie.

### Réparations d'urgence (PRU)<sup>10</sup>

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui vivent en milieu rural et qui doivent effectuer des travaux urgents sur leur résidence pour corriger les défauts majeurs qui représentent une menace pour la sécurité ou la santé des occupants.

### Amélioration des maisons d'hébergement (PAMH)<sup>11</sup>

Ce programme soutient financièrement la rénovation de maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence familiale et les jeunes de moins de 29 ans en difficulté.

### Rénovation Québec (PRQ)<sup>12</sup>

Ce programme vise à stimuler la revitalisation de secteurs résidentiels dégradés. Il établit des règles générales suivant lesquelles une municipalité participante élabore un programme de revitalisation à appliquer sur son territoire. La rénovation résidentielle, la construction résidentielle, la transformation d'espaces non résidentiels en logements et l'accession à la propriété figurent parmi les interventions admissibles au programme.

### Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite<sup>13</sup>

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels pour le remplacement du remblai et de la dalle de béton détériorés par l'oxydation de la pyrite.

### Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik

Ce programme aide financièrement les membres de la communauté algonquine de Kitcisakik, une communauté extrêmement vulnérable, à rénover et à agrandir leur maison.

## INTERVENTIONS AU NUNAVIK (AUTRES QU'EN LOGEMENT SOCIAL)

### Accession à la propriété pour les résidents de la région Kativik

Ce programme vise à aider financièrement des ménages à acquérir ou à se faire construire une maison unifamiliale, et des coopératives ou des organismes à acquérir ou à faire construire un immeuble d'habitation.

### Rénovation résidentielle à l'intention des propriétaires-occupants de la région Kativik

Ce programme vise à aider financièrement des propriétaires-occupants à rénover leur domicile ou à effectuer des travaux d'agrandissement.

## AIDE À L'INDUSTRIE DE L'HABITATION

### Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation

Ce programme d'assistance technique et financière a pour but d'aider les entreprises, les organismes sans but lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation à réaliser des projets qui favorisent la concertation et la

promotion de l'industrie québécoise de l'habitation dans le développement des marchés intérieurs et extérieurs, ainsi que l'amélioration du savoir-faire dans le domaine de la construction d'habitations.

9. Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

10. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

11. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

12. Programme à frais partagés avec les municipalités et dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

13. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral. Les municipalités sont invitées à participer au programme.



## Annexe 2

# PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SHQ

### LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION GÉNÉRALE

- ✱ Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12)
- ✱ Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11)
- ✱ Code civil du Québec (L.Q. 1991, c. 64)
- ✱ Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)
- ✱ Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8)
- ✱ Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02)
- ✱ Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001)
- ✱ Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01)
- ✱ Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1)
- ✱ Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1)
- ✱ Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1)
- ✱ Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (R.R.Q., A-13.1.1, r.1)

### LOIS ET RÈGLEMENTS RELATIFS À LA LOCATION D'UN LOGEMENT

- ✱ Code civil du Québec (voir les règles générales du louage aux articles 1851 et suivants et les règles particulières aux logements à loyer modique aux articles 1984 et suivants) (L.Q. 1991, c. 64)
- ✱ Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1)
- ✱ Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (R.R.Q., R-8.1, r.1.02)

### LOIS, RÈGLEMENTS ET DÉCRETS RELATIFS À L'IMMOBILIER OU À L'HABITATION EN GÉNÉRAL

- ✱ Loi sur Immobilière SHQ (L.R.Q., c. I-0.3)
- ✱ Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., c. R-20.1)
- ✱ Loi visant à assurer les services essentiels à l'Office municipal d'habitation de Montréal (L.Q. 1999, c. 10)
- ✱ Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7)
- ✱ Règlement sur la contrepartie exigible des offices municipaux d'habitation et des autres organismes sans but lucratif pour l'utilisation des immeubles de Immobilière SHQ (R.R.Q., I-0.3, r.1)
- ✱ Décret: Personnel d'entretien d'édifices publics (Qc) (1381-99, 8 décembre 1999, G.O. n° 52)
- ✱ Décret: Personnel d'entretien d'édifices publics (Mtl) (1436-2001, 28 novembre 2001, G.O. n° 50)

## LOIS ET RÈGLEMENTS DU DOMAINE MUNICIPAL

- ✦ Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1)
- ✦ Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19)
- ✦ Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (L.R.Q., c. E-20.001)
- ✦ Loi sur les compétences municipales (L.R.Q., c. C-47.1)
- ✦ Loi sur l'organisation territoriale municipale (L.R.Q., c. O-9)
- ✦ Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal (L.R.Q., c. C-37.01)
- ✦ Charte de la Ville de Gatineau (L.R.Q., c. C-11.1)
- ✦ Charte de la Ville de Lévis (L.R.Q., c. C-11.2)
- ✦ Charte de la Ville de Longueuil (L.R.Q., c. C-11.3)
- ✦ Charte de la Ville de Montréal (L.R.Q., c. C-11.4)
- ✦ Charte de la Ville de Québec (L.R.Q., c. C-11.5)

## RÈGLEMENTS ADOPTÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

- ✦ Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (R.R.Q., S-8, r.1.1.1)
- ✦ Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (R.R.Q., S-8, r.1.1.2)
- ✦ Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (R.R.Q., S-8, r.1.3.1)
- ✦ Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique du Nunavik (R.R.Q., S-8, r.1.3.2)
- ✦ Règlement sur la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la Société d'habitation du Québec (R.R.Q., S-8, r.2.3)
- ✦ Règlement sur l'habitation (R.R.Q., S-8, r.3)
- ✦ Règles de régie interne et de gouvernance de la Société d'habitation du Québec





## Annexe 3

# CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec vise à favoriser la qualité de l'administration de la Société par l'adhésion de ses administrateurs et de ses dirigeants à des normes d'intégrité, d'impartialité et de transparence. Il a également pour but de renforcer la confiance des citoyens dans l'administration de la Société et de responsabiliser ses administrateurs et dirigeants.

Il s'applique aux administrateurs du conseil d'administration de la Société ainsi qu'aux dirigeants de la Société.

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec est entré en vigueur le 25 septembre 2009 et est disponible sur le site Web de la SHQ<sup>1</sup>.

1. [http://www.habitation.gouv.qc.ca/societe/code\\_deontologie.html](http://www.habitation.gouv.qc.ca/societe/code_deontologie.html)

## Annexe 4

# DONNÉES COMPLÉMENTAIRES

### TABEAU A – HABITATION À LOYER MODIQUE

RÉPARTITION DES LOGEMENTS ET DES SUBVENTIONS  
PAR VOLET ET PAR TYPE DE SUBVENTION EN 2008, 2009 ET 2010<sup>1</sup>

VOLET	2008			2009			2010		
	NOMBRE DE LOGEMENTS	SUBVENTION ANNUELLE (MILLIONS DE DOLLARS)	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE (\$)	NOMBRE DE LOGEMENTS	SUBVENTION ANNUELLE (MILLIONS DE DOLLARS)	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE (\$)	NOMBRE DE LOGEMENTS	SUBVENTION ANNUELLE (MILLIONS DE DOLLARS) <sup>2</sup>	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE (\$)
<b>HLM public</b>									
Volet régulier	62 882	395,7	524	62 882	407,3	540	62 882	406,5	539
Volet Inuit	2 248	94,0	3 580	2 351	115,5	4 267	2 430	110,9	3 920
Ensemble des volets – HLM public	65 130	489,7	627	65 233	522,8	669	65 312	517,4	661
<b>HLM privé</b>									
Volet coops-OBNL <sup>3</sup>	6 220	30,3	406	6 220	29,6	397	6 215	28,8	386
Volet autochtones hors réserve	1 925	14,2	613	1 925	16,8	726	1 925	17,0	738
Ensemble des volets – HLM privé	8 145	44,5	455	8 145	46,4	475	8 140	45,8	469
Ensemble des volets – HLM public et privé	73 275	534,2	608	73 378	569,2	647	73 452	563,2	640

1. Selon les prévisions budgétaires.

2. En 2010, cette somme inclut un investissement de 273,5 millions de dollars pour les travaux majeurs (RAM), comparativement à un investissement de 278,3 millions en 2009 et de 246,4 millions en 2008. Rappelons qu'il s'agit des investissements annoncés dans la foulée du Plan québécois des infrastructures.

3. Logements appartenant principalement à des coopératives ou à des organismes d'habitation sans but lucratif.

# TABLEAU B – SUPPLÉMENT AU LOYER, INCLUANT LE VOLET AIDE D'URGENCE

## RÉPARTITION DU NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS ET DES SUBVENTIONS PAR VOLET EN 2008, 2009 ET 2010<sup>1</sup>

VOLET	2008			2009			2010		
	NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	SUBVENTION ANNUELLE (MILLIONS DE DOLLARS) <sup>2</sup>	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE (\$) <sup>2</sup>	NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	SUBVENTION ANNUELLE (MILLIONS DE DOLLARS) <sup>2</sup>	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE (\$) <sup>2</sup>	NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	SUBVENTION ANNUELLE (MILLIONS DE DOLLARS) <sup>2</sup>	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE (\$) <sup>2</sup>
Volet coops-OBNL	3 834	9,9	221	3 785	9,9	226	3 781	10,1	230
Volet marché locatif privé	6 956	23,5	294	6 954	24,0	298	6 953	24,7	305
Volet AccèsLogis Québec	6 362	19,0	273	7 344	22,3	277	8 573	27,3	288
Volet achat-rénovation	428	1,1	219	422	1,1	223	428	1,1	224
Volet Programme de rénovation d'immeubles locatifs	38	0,1	200	36	0,1	201	34	0,1	234
Volet aide d'urgence	2 667	12,0	438	2 073	10,3	460	1 703	8,8	471
Ensemble des volets	20 285	65,6	291	20 614	67,7	291	21 472	72,1	296

1. Selon les prévisions budgétaires.

2. Moyenne pondérée en fonction du nombre de mois subventionnés. Ce montant exclut les frais d'administration et de livraison assumés par les mandataires.

## TABLEAU C – ALLOCATION-LOGEMENT

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES ET ALLOCATION SELON LE TYPE DE CLIENTÈLE EN 2008, 2009 ET 2010

CLIENTÈLE	DU 1 <sup>ER</sup> OCTOBRE 2007 AU 30 SEPTEMBRE 2008				DU 1 <sup>ER</sup> OCTOBRE 2008 AU 30 SEPTEMBRE 2009			
	NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES	ALLOCATION ANNUELLE MOYENNE (\$)	ALLOCATION MENSUELLE MOYENNE (\$)	ALLOCATION ANNUELLE TOTALE (MILLIONS DE DOLLARS)	NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES	ALLOCATION ANNUELLE MOYENNE (\$)	ALLOCATION MENSUELLE MOYENNE (\$)	ALLOCATION ANNUELLE TOTALE (MILLIONS DE DOLLARS)
Personnes âgées	76 485	610	51	46,7	71 009	606	51	43,0
Familles	40 763	774	64	31,5	39 591	782	65	31,0
Ensemble de la clientèle	117 248	667	56	78,2	110 600	669	56	74,0

## TABLEAU D – SUIVI DE LA RÉALISATION DES 32 000 LOGEMENTS AU 31 MARS 2011

PROGRAMMES ACCÈSLOGIS QUÉBEC (PHASE II) ET LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC (PHASES I ET II)

PROGRAMME	Objectif gouvernemental (nombre de logements)	Logements livrés (DAI + ED avec prise de possession)				
		Nombre de logements	Contribution des gouvernements (millions de dollars)	Contribution du milieu (millions de dollars)	Contribution des occupants (hypothèque) (millions de dollars)	Coût de réalisation (millions de dollars)
1. AccèsLogis Québec – phase II	23 288	12 347	668,5	260,1	541,0	1 469,5
2. Logement abordable Québec – phases I et II						
2.1 Volet social et communautaire	5 332	5 204	326,1	92,7	223,1	641,9
2.2 Volet privé	3 268	3 174	29,5	5,2	S. O.	228,1
2.3 Volet région Kativik <sup>1</sup>	111	111	12,8	0,0	S. O.	20,1
2.4 Volet Nord-du-Québec <sup>2</sup>	1	1	0,03	0,0	S. O.	0,07
Sous-total	8 712	8 490	368,4	97,9	223,1	890,2
Total	32 000	20 837	1 036,9	358,0	764,1	2 359,7

Notes :

S. O. Sans objet.

DAI : Date d'ajustement des intérêts

ED : Engagement définitif

EC : Engagement conditionnel

1. La prévision établie à 131 logements au préalable a été abaissée à 111 compte tenu du transfert, en faveur du programme AccèsLogis Québec – phase II, de 16 unités qui correspondent à des logements en développement et de 4 unités disponibles.

2. Ce volet a permis de construire une unité et d'effectuer des travaux majeurs sur 279 unités pour des coûts de réalisation totaux de 8,3 millions de dollars. La contribution des gouvernements s'élève à 4,4 millions de dollars et celle du milieu à 0,2 million de dollars.

DU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2009 AU 30 SEPTEMBRE 2010

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES	ALLOCATION ANNUELLE MOYENNE (\$)	ALLOCATION MENSUELLE MOYENNE (\$)	ALLOCATION ANNUELLE TOTALE (MILLIONS DE DOLLARS)
67 680	608	51	41,2
38 764	783	65	30,4
106 444	672	56	71,6

Information sur les logements en traitement ou en développement

Logements en voie de réalisation (ED avant prise de possession + EC)								Logements en développement			Total	Objectif gouvernemental moins les unités en traitement ou en développement
Nombre de logements			Contribution des gouverne- ments (millions de dollars)	Contribution du milieu (millions de dollars)	Contribution des occupants (hypothèque) (millions de dollars)	Coût de réalisation (millions de dollars)	Nombre de logements en analyse (AP)	Unités attribuées	Unités réservées aux villes mandataires	Nombre de logements	Nombre d'unités, disponibles	
Total	ED (avant prise de possession)	EC										
4 998	2 218	2 780	350,2	123,4	273,0	746,7	2 003	449	1 432	21 229	2 059	
91	67	24	5,9	1,5	4,7	12,1	0	0	37	5 332	0	
24	S. O.	S. O.	0,2	0,04	S. O.	2,5	8	0	0	3 206	62	
0	S. O.	S. O.	0,0	0,0	S. O.	0,0	0	0	0	111	0	
0	S. O.	S. O.	0,0	0,0	S. O.	0,0	0	0	0	1	0	
115	67	24	6,2	1,6	4,7	14,6	8	0	37	8 650	62	
5 113	2 285	2 804	356,4	124,9	277,7	761,2	2 011	449	1 469	29 879	2 121	



## TABLEAU E – PROGRAMMES D'ADAPTATION RÉSIDENTIELLE

RÉPARTITION DES ENGAGEMENTS BUDGÉTAIRES DE 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011<sup>1</sup>

PROGRAMME	2008-2009			2009-2010			2010-2011		
	NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	ENGAGEMENT BUDGÉTAIRE		NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	ENGAGEMENT BUDGÉTAIRE		NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	ENGAGEMENT BUDGÉTAIRE	
		(\$)	PAR MÉNAGE (\$)		(\$)	PAR MÉNAGE (\$)		(\$)	PAR MÉNAGE (\$)
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées <sup>2</sup>	1 073	15 150 628	14 120	1 144	16 699 627	14 598	1 171	17 901 231	15 287
Logements adaptés pour aînés autonomes	767	1 753 109	2 286	891	2 109 641	2 368	926	2 254 104	2 434
Ensemble des programmes	1 840	16 903 737	9 187	2 035	18 809 268	9 243	2 097	20 155 335	9 611

1. Données en date du 31 mars.

2. Pour le volet adaptation seulement.

## TABLEAU F – RÉNOVATION QUÉBEC

INVESTISSEMENTS ET ENGAGEMENTS EN 2010-2011

VOLET	NOMBRE DE LOGEMENTS	NOMBRE DE PROJETS	INVESTISSEMENT DANS LES TRAVAUX (\$)	ENGAGEMENT BUDGÉTAIRE <sup>1</sup> (\$)	SUBVENTION MOYENNE PAR LOGEMENT (\$)
Rénovation résidentielle pour les ménages à faible revenu	120	73	1 538 596	546 753	4 556
Intervention sur l'habitation	6 986	2 972	598 891 605	24 290 538	3 477
Ensemble des volets	7 106	3 045	600 430 201	24 837 291	3 495

1. Excluant la part municipale.

# TABLEAU G – PROGRAMMES DE RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

RÉPARTITION DES ENGAGEMENTS BUDGÉTAIRES DE 2008-2009, 2009-2010 ET 2010-2011<sup>1</sup>

PROGRAMME	2008-2009			2009-2010			2010-2011		
	NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	ENGAGEMENT BUDGÉTAIRE <sup>1</sup>		NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	ENGAGEMENT BUDGÉTAIRE <sup>1</sup>		NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	ENGAGEMENT BUDGÉTAIRE <sup>1</sup>	
		(\$)	PAR MÉNAGE (\$)		(\$)	PAR MÉNAGE (\$)		(\$)	PAR MÉNAGE (\$)
Rénovation Québec	8 341	31 050 731	3 723	7 992	33 571 363	4 201	7 106	24 837 291	3 495
RénoVillage	2 567	21 275 549	8 288	2 377	19 718 555	8 296	2 038	17 375 289	8 526
Réparations d'urgence	465	2 281 646	4 907	414	2 021 212	4 882	405	2 432 141	6 005
Amélioration des maisons d'hébergement	153	1 359 145	8 883	52	430 086	8 271	114	1 775 994	15 579
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par la pyrite	174	930 789	5 349	257	1 325 082	5 156	124	839 339	6 769
Ensemble des programmes	11 700	56 897 860	4 863	11 092	57 066 298	5 145	9 787	47 260 053	4 829

1. Excluant la part municipale

TABLEAU H – TAUX D'INOCCUPATION (%) DANS L'ENSEMBLE DES IMMEUBLES D'INITIATIVE

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
Ensemble du Québec*	5,8	7,1	7,5	7,3	6,9	6,3	6,0	6,3	5,3
Régions métropolitaines de recensement									
Gatineau	4,2	4,9	3,7	4,5	6,6	8,3	7,7	9,4	6,7
Montréal	5,4	7,2	7,7	7,7	6,8	6,1	5,7	5,9	4,7
Québec	5,7	5,6	6,3	6,0	6,9	6,0	6,5	6,6	5,2
Saguenay	5,2	5,7	7,1	6,3	6,3	6,0	5,4	4,1	4,8
Sherbrooke	9,7	9,7	9,3	7,6	8,0	6,2	6,6	7,5	7,3
Trois-Rivières	7,7	8,3	7,0	6,5	7,4	7,3	8,0	8,6	8,5
Ensemble des RMR du Québec							6,0	6,2	5,0
Autres agglomérations du Québec									
Alma	6,4	4,5	7,2	8,0	9,1	5,6	6,1	6,3	3,7
Amos			7,6	8,9	6,2	6,4	4,0	5,8	8,1
Baie-Comeau	1,5	6,0	7,6	6,0	8,1	8,8	6,8	10,7	14,0
Cowansville	10,1	10,8	14,4	16,1	12,5	10,0	9,9	10,5	8,9
Dolbeau-Mistassini	9,9	7,3	8,9	9,1	9,0	7,8	6,4	5,6	5,3
Drummondville	5,5	5,9	6,3	5,3	6,5	4,9	3,6	5,1	2,8
Gaspé	4,7	3,6	3,3	1,7	5,4	8,8	12,2	9,9	13,5
Granby	7,9	10,2	10,0	9,2	8,4	7,5	5,7	7,6	4,7
Hawkesbury									
Joliette	5,8	8,8	8,1	7,5	6,4	6,7	4,6	7,7	7,8
Lachute	8,0	7,4	5,7	10,1	14,0	12,9	13,6	13,7	11,4
La Tuque	4,1	3,4	3,3	6,2	7,1	2,3	7,7	7,5	9,2
Les Îles-de-la-Madeleine									
Magog**	7,5	11,9	11,7	11,5	10,3	9,2	5,5	6,5	6,2
Matane	9,0	11,4	7,5	10,4	7,4	5,4	9,9	10,3	13,6
Montmagny	2,9	4,1	2,1	2,9	1,7	3,6	5,1	5,2	3,1
Mont-Laurier									
Prévost									
Rawdon									
Rimouski	7,5	4,5	1,7	1,2	1,9	4,5	5,8	7,8	8,7
Rivière-du-Loup	7,8	7,3	4,1	6,0	6,3	2,9	3,2	4,4	4,4
Roberval	5,7	5,4	6,3	5,1	3,9	4,0	5,1	3,6	4,6
Rouyn-Noranda	6,6	9,8	8,9	8,2	7,1	5,3	4,6	5,3	9,4
Salaberry-de-Valleyfield	5,7	8,7	10,0	12,8	12,3	10,6	11,6	8,8	9,0
Sainte-Adèle									
Saint-Félicien									8,0
Saint-Georges	5,2	7,6	4,9	4,6	3,7	2,7	4,9	5,0	5,2
Saint-Hyacinthe	4,5	5,2	5,8	5,6	5,0	3,9	5,6	6,1	4,6
Saint-Jean-sur-Richelieu	6,1	7,2	9,0	6,5	8,8	7,0	6,5	5,6	5,7
Saint-Lin-Laurentides									
Sainte-Marie			5,0	8,3	6,3	4,3	10,3	10,9	7,6
Sainte-Sophie									
Sept-Îles	3,1	1,0	7,7	9,2	9,4	9,8	9,7	11,7	15,0
Shawinigan	9,0	8,1	8,8	7,4	7,8	8,5	7,9	8,4	9,5
Sorel-Tracy	8,8	10,9	12,9	12,4	15,8	13,0	11,0	11,9	13,2
Thetford-Mines	6,8	10,3	9,7	11,6	10,6	9,2	8,5	10,4	12,9
Val-d'Or	8,3	6,9	9,4	4,8	1,9	1,2	1,1	4,4	8,4
Victoriaville	9,5	10,7	7,6	9,2	8,2	7,3	6,1	6,3	7,2
Ensemble des autres agglomérations du Québec									

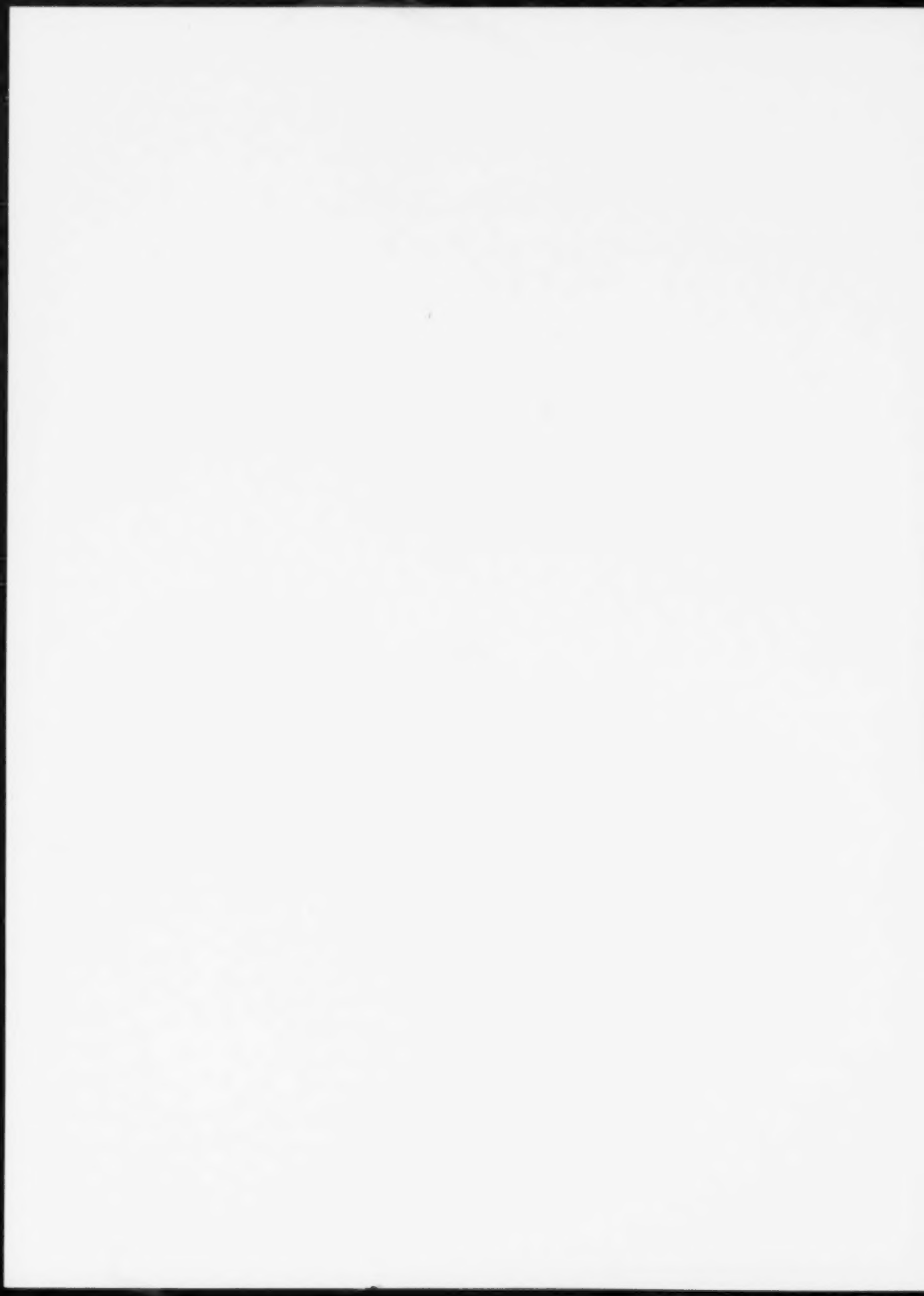
\* Centres urbains de 10 000 habitants et plus.

\*\* Centre intégré en 2007 à la RMR de Sherbrooke.

## PRIVÉE DE TROIS LOGEMENTS ET PLUS – OCTOBRE – QUÉBEC ET SES RÉGIONS

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
3,8	2,2	1,3	1,2	1,3	1,7	2,0	2,5	2,6	2,2	2,4	2,7
4,4	1,4	0,6	0,5	1,2	2,1	3,1	4,2	2,9	1,9	2,2	2,5
3,0	1,5	0,6	0,7	1,0	1,5	2,0	2,7	2,9	2,4	2,5	2,7
3,3	1,6	0,8	0,3	0,5	1,1	1,4	1,5	1,2	0,6	0,6	1,0
4,9	4,4	4,4	4,9	5,2	5,3	4,5	4,1	2,8	1,6	1,5	1,8
7,6	4,7	2,3	1,8	0,7	0,9	1,2	1,2	2,4	2,8	3,9	4,6
7,9	6,8	4,7	3,0	1,5	1,2	1,5	1,0	1,5	1,7	2,7	3,9
3,4	1,8	0,9	0,8	1,0	1,5	1,9	2,5	2,6	2,2	2,3	2,6
1,3	1,8	4,4	5,0	7,0	5,8	6,1	2,9	4,0	2,0	2,1	2,9
8,4	10,5	14,2	13,0	12,0	6,8	3,9	3,1	1,7	1,0	0,6	0,7
15,2	16,7	16,2	11,1	6,9	4,7	4,5	3,4	2,8	3,5	2,7	3,4
8,3	8,8	6,0	3,5	3,8	0,7	0,9	0,6	2,6	3,7	5,1	4,5
7,8	7,1	3,9	4,7	4,9	5,3	4,2	3,9	4,9	7,0	6,9	6,7
2,7	1,8	1,8	2,2	2,5	3,4	3,1	3,0	2,8	3,5	3,8	4,2
16,4	15,0	9,2	6,5	4,5	1,1	0,4	0,6	0,7	1,1	0,2	3,2
4,7	2,0	2,5	2,5	1,7	2,2	2,2	2,3	1,7	1,7	4,0	4,0
						0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4,7	4,2	2,2	0,9	0,8	1,5	1,3	2,3	3,1	2,5	2,8	2,1
7,4	6,6	5,5	1,0	1,8	2,4	1,2	1,7	2,2	2,5	2,6	6,3
8,2	10,6	13,0	16,7	17,4	12,0	11,0	9,8	9,9	8,4	10,1	10,3
									1,5	6,1	0,0
4,7	3,1	1,1	1,4	0,4	1,0	1,0	1,6				
10,1	14,4	11,4	10,8	9,7	7,9	5,0	2,3	1,9	1,1	1,9	3,3
1,6	1,5	1,3	1,4	0,3	1,7	1,9	1,4	1,4	2,6	2,1	1,6
									3,5	4,8	5,0
									1,2	--	4,2
									1,5	2,5	1,6
9,1	6,5	3,9	2,6	0,9	1,0	0,4	0,2	0,2	0,6	0,4	1,2
5,2	4,5	3,4	1,6	1,0	1,1	1,5	3,3	1,6	1,7	2,4	3,1
5,9	5,3	4,1	3,7	4,0	4,0	4,2	2,9	2,0	2,2	5,1	5,1
11,1	12,0	15,5	10,0	7,9	4,8	2,6	1,4	1,1	0,5	0,8	0,5
6,4	3,7	3,7	2,2	1,5	0,9	1,5	2,0	2,1	2,7	4,0	2,4
									3,0	4,1	4,3
7,0	6,7	6,8	3,4	5,0	5,5	5,6	3,5	3,7	4,9	4,9	5,4
4,6	2,1	2,7	2,3	3,6	5,5	5,5	3,3	5,0	0,0	8,1	8,4
2,6	1,8	1,3	0,7	0,5	1,8	1,8	1,8	2,3	1,2	3,4	4,3
4,1	2,8	1,2	0,6	0,5	0,5	0,5	0,7	0,9	1,9	1,8	3,0
				1,7	0,7	1,0	1,2	0,9	1,6	0,8	2,7
4,0	1,7	2,8	3,1	1,3	2,0	3,6	2,7	4,3	3,2	4,8	1,7
									8,3	1,3	3,1
13,9	12,3	7,7	9,2	5,2	1,5	3,7	2,3	1,2	0,8	0,8	0,6
8,9	8,4	7,7	8,5	7,3	6,3	4,4	3,8	5,7	5,4	5,3	6,9
12,9	11,9	8,4	5,8	4,3	4,6	2,3	2,8	4,0	2,6	4,3	4,0
14,3	7,8	11,5	7,9	7,1	6,1	6,5	4,7	5,0	3,7	3,7	6,8
10,4	11,4	11,4	11,7	6,4	3,2	0,1	0,2	0,1	0,2	0,0	0,0
6,7	2,3	2,0	1,8	4,0	4,7	5,1	4,1	4,6	4,1	4,0	4,4
						2,5	2,3	2,5	2,3	3,2	3,6

Sources : SCHL, Rapport sur le marché locatif (Faits saillants – Québec) et Statistiques sur le marché locatif, (tableaux 3.1 à 3.3)









**BÂTISSONS  
ENSEMBLE  
DU MIEUX-VIVRE**  
[www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca)



**Société  
d'habitation**

**Québec**

